

## **Kehittämistoimenpiteiden kartoitus golfseuroissa – Hyvät ja toimivat seuratoiminnan käytänteet 15–17-vuotiaiden harrastepelaajien kokemana**

Tuukka Hieto

<b>Tekijä(t)</b> Tuukka Hieto	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma (AMK)	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Kehittämistoimenpiteiden kartoitus golfseuroissa – Hyvät ja toimivat seuratoiminnan käytänteet 15–17-vuotiaiden harrastepelaajien kokemana	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 31 + 6
<p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää 15–17-vuotiaiden harrastegolfinpelaajien tyytyväisyyttä seurojen tarjoamaan toimintaan, sekä minkälaiseksi he kokevat olonsa seurassa. Pelaaja Ensin –asiakastyytyväisyyskyselystä esille nousseiden tulosten valossa haastateltiin yhtä toimihenkilöä jokaisesta seurasta, tarkoituksena etsiä ja kohdentaa hyviä ja toimivia käytänteitä seuratoiminnasta. Juniorien vastauksien ja seuratoimijoiden haastatteluiden pohjalta tehdystä koosteesta, seuroille tarjoutui mahdollisuus kehittää ja vahvistaa omaa toimintaansa juniorien mielikuvia vastaaviksi. Haastatteluiden ja asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta muodostuneita toimivia seuratoiminnan käytänteitä on seurojen mahdollista hyödyntää oman toimintansa kehittämiseen, jotta se vastaisi juniorien mielikuvaa hyvästä seuratoiminnasta</p> <p>Analysoitava materiaali koostui Pelaaja Ensin –asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta, jonka Suomen Golfliitto toteutti kesän ja syksyn 2015 aikana. Junioreille kohdennettu osio toteutettiin osana sitä. Lähempään tarkasteluun valikoitui neljä aktiivisimmin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannutta seuraa. Tulosten analysoinnin jälkeen muodostettiin haastattelukysymykset ja haastateltiin seurojen toimihenkilöt. Haastattelut suoritettiin joulukuussa 2015, sekä tammi- ja helmikuussa 2016. Haastatteluiden ja juniorien vastausten pohjalta muodostettiin kooste hyvistä ja toimivista käytänteistä golfseuroissa. Opinnäytetyö kokoa neljän valikoidun seuran asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, seurojen toimihenkilöiden haastattelut, sekä niiden pohjalta todennetut hyvät käytänteet valituissa golfseuroissa, käyttäen niin määrällisiä, kuin laadullisia menetelmiä tutkimuksen aikana. Tämä opinnäytetyöprojekti on tehty yhteistyössä Suomen Golfliiton kanssa.</p> <p>Tutkimusaineisto koostui seurojen toimihenkilöiden haastattelujen, sekä Pelaaja Ensin –asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta. Toimivia käytänteitä seuratoiminnassa olivat useat eri harjoitusryhmät, joista oli mahdollista valita itselleen sopivin, valmentajien tai ohjaajien lajirajat ylittävä tietotaito, golfin lajiharjoittelun ulkopuolinen yhteinen tekeminen, kilpailuista palkitseminen, oheisohjelma ja erilaiset junioritapahtumat, ohjaajien ja valmentajien laadukas ja sitoutunut toiminta, sekä aktiivinen yhteistyö lähiseurojen kanssa.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselystä nousi esille juniorien sekä hyviksi että huonoiksi kokemia seurojen toimintatapoja. Seuratoimijoiden haastatteluiden avulla pyrittiin etsimään ja kohdentamaan näitä. Haastatteluista kävi ilmi toimintatapoja, jotka oletettavasti ovat vaikuttaneet juniorien antamiin arvioihin. Laajemman vastaajakunnan saavuttamiseksi olisi tutkimus tullut toteuttaa henkilökohtaisesti neljän tarkasteluun valitun seuran 15–17-vuotiaille junioreille.</p>	
<b>Asiasanat</b> Asiakastyytyväisyyskysely, Seuratoiminta, Golf, Junioriurheilu	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Golf harrastuksena ja kilpalajina.....	3
2.1 Juniorigolf .....	4
2.2 Suomalainen golfseura .....	5
3 Urheiluseuran kehittäminen pitkällä aikavälillä .....	7
4 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen.....	10
4.1 Tutkimuksen tausta.....	11
4.2 Tiedonkeruumenetelmät .....	11
5 Suomen Golfliitto ry.....	13
6 Kehittämiprojektin tavoite ja tutkimusongelmat .....	15
7 Projektin vaiheet.....	16
7.1 Suunnittelu.....	16
7.2 Kysely .....	16
7.3 Seuran toimihenkilön haastattelut .....	18
8 Tulokset .....	20
8.1 Juniorien tyytyväisyys seurassa toimimisessa.....	20
8.2 Juniorien kokemukset seuran tarjoamasta toiminnasta .....	21
8.3 Tarkasteluun valitut seurat .....	21
8.4 Seuran toimihenkilön haastattelujen tulokset .....	22
9 Pohdinta.....	27
Lähteet .....	32
Liitteet.....	35

# 1 Johdanto

Golfkentän suosiota mitattaessa, on asiakastyytyväisyyskysely tehokkain tapa sen toteuttamiseksi. Golfkentällä pelattu kierros on suurin yksittäinen golfkentän palvelu. Golfseurat haluavat luoda tuotteestaan mahdollisimman toimivan. Tasaisin väliajoin tehdyt asiakastyytyväisyyskyselyt mahdollistavat tarkan kuvan kehityskohteista ja hyvin toimivista osaluista. Golfseurat pyrkivät luomaan pelaamisesta niin mielekästä, että asiakkaat ja jäsenet palaavat vielä uudestaan nauttimaan golfkentän tarjoamista palveluista.

Golfyhteisöille on luonnollista kehittää omaa toimintaansa vuosi vuodelta eteenpäin. Seurojen strategiat ja tulevaisuuden visioihin tähtäävä toiminta asettaa konkreettisia tavoitteita seuran toiminnalle. Jokaisella seuralla on omat toimintatapansa, joita he käyttävät pitääkseen käyttäjäkuntansa tyytyväisenä. Yksi merkittävä käyttäjäkunta on juniorit. Aktiivinen junioritoiminta on monelle seuralle tulevaisuutta ajatellen tärkeä keino pitää yllä seuran elinvoimaisuutta ja jatkuvuutta suurten ikäluokkien ikääntyessä. Junioritoiminta muodostaa ison osan seurojen valmennustoiminnasta ja onnistuessaan junioritoiminta toimii koko seuran käyntikorttina ja lisää seuran tunnettuutta ympäri Suomen. Seuran toimintaan alusta asti sitoutuneet juniorit jatkavat suurella todennäköisyydellä seuratoiminnassa pidempään, kuin myöhemmällä iällä liittyneet.

Suomen Golfliitto on asettanut yhdeksi pitkän ajan tavoitteekseen junioritoiminnan kehittämisen ympäri suomalaisten golfyhteisöjen. Yhtenä merkittävänä tekijänä junioritoiminnan kehittämiseksi pidetään harrastustoiminnan mielekkyyttä. Tässä Suomen Golfliiton kanssa yhteistyössä tehdyssä opinnäytetyöprojektissa on tutkittu *Pelaaja Ensin* -asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta saatuja tuloksia sekä haastateltu valikoitujen seurojen toimihenkilöitä. Tavoitteena on ollut löytää ja kohdentaa hyviä ja toimivia käytänteitä seuratoiminnassa. Tutkimuksen erityiskohteena oli 15–17-vuotiaat harrastejuniorit.

Tavoitteisiin päästäkseen on kentän suurinta käyttäjäkuntaa eli jäseniä kuunneltava heidän tyytyväisyytensä parantamiseksi. Golfliitto on kiinnostunut kehittämään golfyhteisöjä ympäri Suomen, ja jotta golfyhteisöjen kehittyminen on mahdollista, Golfliitto tutkii niiden saamaa palautetta *Pelaaja Ensin* -kyselyn pohjalta. Opinnäytetyöhön on valittu seurat, joiden juniorit vastasivat aktiivisimmin kyselyyn. Näiden seurojen toimintatapoja tutkitaan tarkemmin. Aktiivisimmin vastanneiden seurojen toimintatavat nostetaan tutkimuksesta esille, paneudutaan tarkemmin haastatteleamalla seuran toimihenkilöitä ja esitetään tutkimuksessa mukana olleille golfseuroille mahdollisuutena kehittää omaa toimintaa. Tänä vuonna tutkimuksen erityiskohteena on 15–17-vuotiaat harrastejunioripelaajat.

Opinnäytetyössä avataan tutkimusteorialtasiakastytytyvöisyyskyselyn taustalla, kuten kvantitatiivinen ja kvantitatiivinen tapa kerätö tietöä, joita molempia käytettiin tutkimuksessa. Asiakastytytyvöisyyskyselyn kysymykset tuodaan esille ja sen pohjalta syntyneet tulokset esitetöön koostetusti. Neljä hyvöä palautetta 15–17-vuotailta harrastejunioripelaajilta saanutta seuraa otetaan lähempöön tarkasteluun ja heidän toimintatapojaan tutkitaan tarkemmin seurojen toimihenkilöiden haastatteluiden pohjalta. Toimihenkilöiden vastauksia peilataan juniorien vastauksiin ja niistä yritetään etsiä ja todentaa hyvöä, toimivia seuratoiminnan käytönteitä. Tämä opinnäytetyöprojekti on tehty yhteistyössä Suomen Golfliiton kanssa.

## 2 Golf harrastuksena ja kilpalajina

Golf on peli, jonka tarkoituksena on saada pallo reikään mahdollisimman vähillä lyönneillä. Peli käynnistyy avauslyöntipaikalta, josta palloa jatketaan seuraavilla lyönneillä kohti viheriön reikää, jonne pallo pelataan. Täyteen kierrokseen sisältyy 18 reikää. Golfissa on kaksi toisistaan eroavaa pelimuotoa. Lyöntipelissä kilpaillaan kuka lyö vähiten lyönnejä kierroksen aikana ja reikäpelissä pelataan reiän voitosta. (Golfpiste 2009)

Aloittaakseen golfin harrastamisen ja päästäkseen pelaamaan täysimittaiselle kentälle täytyy suorittaa Green card, golfin ajokortti. Green card kokeeseen kuuluu sääntökoe ja pelitaitokoe. Useimmiten Green card suoritetaan alkeiskurssin yhteydessä, jossa opetellaan perustekniikat ja pelin ideologia opettajan johdolla. Jokaisen pelaajan tulee olla jonkun golfseuran jäsen. Golfseuran jäsenenä pelaaja saa Golfliiton jäsenkortin, jolla on oikeutettu pelaamaan golfkentillä ympäri Suomen, maksamalla kierros- tai kausikohtaisen maksun. (Tarina Golf 2015.)

Golfin aloittava pelaaja saa tasoitukseksi 54. Mitä paremmaksi pelaaja kehittyy ja onnistuu pelaamaan kentän vähemmillä lyönneillä, sitä pienemmäksi hänen tasoituksensa muuttuu. Tasoitusjärjestelmä määrittää kuinka monta lyöntiä yli kentän ihannetuloksen pelaaja saa pelata pysyäkseen vielä omalla saavutetulla tasollaan. Tasoitusjärjestelmän tarkoituksena on antaa pelaajalle mahdollisimman tarkka kuva omasta keskimääräisestä pelin tasosta. Tasoitus ei ole luku johon oletetaan aina pelattavan, vaan se kuvaa pelaajan onnistunutta peliosaamista hyvissä olosuhteissa suoritettuna. (Golfpiste 2009.)

Vuonna 2010 julkaistussa Suomen Golfin Strategia 2020 kuvauksessa on kilpagolf asetettu yhdeksi suurimmista kehityskohteista, yhdessä juniorigolfin kanssa. Strategian tavoitteiksi on asetettu muun muassa yltäminen pysyvästi eurooppalaiselle huipputasolle, niin kilpakenttien kuin peliesitysten osalta, valmentajakoulutuksen selkeyttäminen ja Golfliiton kilpailuiden laadun parantaminen. (SGL 2010, 16.) Strategia on luotu Suomen Golfliiton johdolla. Suomen Golfliitto ylläpitääkin amatöörien kilpagolfin kilpailujärjestelmää ja toimii kaikkien Suomessa järjestettävien golfkilpailuiden toimeenpanijana. Kansainvälisten arvokilpailuiden järjestäminen ammattilaisille ja amatööreille ovat oleellinen osa Golfliiton toimenkuvaa. (SGL 2015, 2.)

Golfliitto vastaa Suomen golfmaajoukkueiden toiminnasta ja asettaa valintakriteerit maa-joukkueisiin pääsyyn. Talenttiryhmä, poikien, sekä tyttöjen että, miesten ja naisten maa-joukkueet, sekä poikien ja miesten haastajaryhmät muodostavat ryhmät, joihin pelaajat on

jaoteltu iän, sukupuolen ja pelillisen menestyksen perusteella. Maajoukkueiden tarkoituksena on tarjota pelaajille tukea ja palveluita heidän edetessään kohti lyhyen aikavälin tavoitteita, sekä myöhemmässä vaiheessa ammattilaisuutta. (Suomen Golfliitto 2015a.)

Suomen Golfliiton kilpailutoiminnan yksikön tavoitteena on luoda puitteet ja edellytykset kilpailutoiminnalle, sekä systemaattiselle kilpailemiselle ja pelaajien kehittymiselle. Jotta kehittyminen kansalliselle ja kansainväliselle tasolle on mahdollista, järjestää Golfliitto niin alueellisia, kuin valtakunnallisia juniorikilpailukiertueita ympäri maan. (Kangasniemi & Övermark 23.9.2015.)

Alimmalla tasolla toimii Tsemppitour, joka on suunnattu 8–15-vuotiaille tytöille ja pojille, jotka pääsevät ensikosketuksiin kilpailemisen kanssa. Kilpailuita järjestäville seuroille tämä puolestaan on keino päästä harjoittelemaan kilpailunjärjestämistä. Tsemppitour on aluekohtaisesti järjestetty, itsenäinen kiertue, jonka kautta ei ole mahdollisuutta edetä isommille kiertueille. Aluetour toimii karsintakiertueena 12-21 vuotiaille pelaajille, jotka ovat jo kehittymässä kohti kansallista kärkeä. Kiertue kerää yhteen alueen parhaat juniorigolfinpelaajat taistelemaan paikoista kansalliselle pääkiertueelle Finnair Junior Tourille. Finnair Junior Tour –kiertue pitää sisällään 13 osakilpailua, sisältäen SM –kilpailut ja kansainvälisen Finnish International Junior Championship –kilpailun. Kansallisen junioripääkiertueen kilpailuista, sekä kansainvälisistä juniorikilpailuista on mahdollisuus kerryttää pisteitä Finnish Junior Amateur Rankingiin, jonka mukaan seuraavan vuoden pelikategoriat kiertueelle jaetaan. Lisäksi rankingin viisi parasta ansaitsee kauden päätteeksi pelikategorian suomalaisen golfin pääkiertueelle Finnish Tourille. Finnish Tour järjestetään yhdessä Golfliiton ja Suomen PGA:n kanssa ja se toimii miesten sekä naisten pääkiertueena. ( Suomen Golfliitto 2015b; Kangasniemi & Övermark 23.9.2015.)

## **2.1 Juniorigolf**

Suomen Golfliitto on rakentanut lasten ja nuorten kehityksen askeleet golfin saloihin. Tavoitteena on ollut luoda kehityskaari golfseurojen junioreille. Yhteistä kehityskaarta pitkin on tarkoitus kulkea 13 ikävuoteen asti. Siitä eteenpäin on mahdollisuus jatkaa tavoitteellisempaan, huipulle tähtäävään vaiheeseen tai siirtyä harrastuspohjaiseen toimintaan, jossa kilpaillaan ja liikutaan harrastusmielessä. Lapsille ja nuorille onkin tärkeää tarjota mahdollisuus oman taitotason mukaiseen harjoitteluun ja kilpatoimintaan, sillä onnistumiset luovat lapsille ja nuorille terveen minäkuvan ja hyvän itseluottamuksen. Tämä puolestaan vaikuttaa lapsen innokkuuteen lajia kohtaan sekä lisää harjoittelun mielekkyyttä. Lapsen oman innokkuuden ja mielenkiinnon myötä syntyy tapa liikkua ja urheilla. (Forsman & Lampinen 2008; SGL 2012.)

Golfliitto käynnisti tammikuussa 2012 juniorigolfohjelman. Sen kolmevuotisen ohjelman tavoitteena on tukea seurojen junioritoimintaa sekä kehittää lasten- ja nuorten harjoittelukulttuuria. Yhtenä merkittävänä tavoitteena on saada lisää junioripelaajia golfin pariin. Päästäkseen tavoitteeseen Golfliitto loi ensimmäisessä vaiheessa kirjallista harjoittelumateriaalia, jotka pitivät sisällään niin teoreettista tietoa, kuin käytännön esimerkkejä ja malleja monipuolisen toiminnan toteuttamisesta eri ikäluokissa. Toisessa vaiheessa toteutettiin golfkampanja, jonka tavoitteena oli nostaa lasten ja nuorten harrastajamäärää ja luoda pysyviä toimintamalleja seuroissa. Kampanja koostui kolmesta isosta toimenpiteestä, jossa Golfliitto tuki 14 eri seuraa rahallisesti, lisäksi kansallisen golfviikon teemaksi valittiin perheet, jossa juniorit ovat isossa roolissa, sekä 24h junnugolf toimintamalli, jossa seurojen jäsenistö kerää golfia pelaamalla varoja omien seurojen junioritoimintaan. (Suomen Golfliitto 2015c.)

*Selvitys seurojen nuorisotoiminnasta* (SGL 2013b, 8) alle 10- vuotiaille junioreille lanseerattiin vuonna 2013 *Herra Hakkaraisen Green Card*, joka on yhtenevä sisällöltään *Junior Green Cardin* kanssa. *Herra Hakkaraisen Green Cardin* kuvituksesta on vastannut Mauri Kunnas ja sen tarkoituksena on lisätä golfin vetovoimaa, luoda lajin aloittamisesta hauska, mielenkiintoinen ja mahdollisimman positiivinen kokemus. Golfliitto tarjoaa myös junioritoiminnan kehittämiseksi golfin erilaisiksi sovellutuksiksi tarkoitettuja *Sali- ja puistogolfin varustekasseja*, sekä *puuhabägejä*, jotka sisältävät monikäyttöisiä harjoitusvälineitä. Lisäksi seurojen junioritoiminnan tueksi on koottu *golfin nuorisotoimintalinja – junioritoiminnan väyläopas*, joka tukee seuroja heidän toimintalinjojen tekemisessä. ( SGL 2013a, 25.)

Golfliitto järjestää seurakohtaisia koulutuksia, joissa on mahdollista kouluttaa seurojen junioriohjaajia. Koulutuksilla pyritään luomaan uusia, mutta yhtenäisiä harjoittelumalleja, sekä tapoja ympärivuotiseen harjoitteluun (Suomen Golfliitto 2015d). Juniori-ikä on Golfliitossa asetettu 21 ikävuoteen. Golfia harrastavilla nuorilla on siis mahdollista kilpailla pitkään oman tasoisten ikätoverien kanssa, ennen siirtymistä aikuisten kilpailuihin.

## **2.2 Suomalainen golfseura**

Suomessa on 130 golfseuraa ja yhteensä 142 778 jäsentä. Jäsenistä 61,4% on miehiä, 27,3% on naisia, 8,6% poikia ja 2,7% tyttöjä (SGL 2014, 51). Suurin osa jäsenistöstä on Uusimaan alueelta, jossa sijaitsee 38 seuraa (Kuvio 1.) Golfseuran keskiverto golffari on Suomen golfin strategia 2020 (2010, 35) mukaan 40-45 -vuotias mies, joka pelaa tasoituksella 18,4 ja kiertää kotimaassa noin 45 golfkierrosta vuodessa. Suomalaisessa golfseurassa on keskimäärin noin 1100 jäsentä, pienimmän ollessa 64:n jäsenen seura ja suurimman 7538:n. (SGL 2014, 50-51).





Kuvio 1. Golfseurojen maantieteellinen jako (SGL 2014, 51).

### 3 Urheiluseuran kehittäminen pitkällä aikavälillä

Urheiluseurojen roolin tärkeys korostuu etenkin kodin ja koulun väliin jäävän liikuntakasvatuksellisen tyhjiön täyttämisessä. Ne tarjoavat hyvät puitteet erikoistua urheilulajeihin ja tuottavat liikuntapalveluita, joita kunnilla ei ole varaa ja mahdollisuutta tarjota. Urheiluseurojen sosiaalinen ympäristö ja mahdollisuus osallistua niin harraste, kuin kilpaurheiluun on urheiluseurojen vetovoiman taustalla. Myös mahdollisuus osallistua organisoituun harrastetoimintaan, jossa on mahdollisuus saada valmennusta ja osallistua peleihin, on tärkeä osa seurojen vetovoimaa. Valmentajat ja ohjaajat ovat vastuussa kasvatuksellisista seikoista ja lajitaitojen opettamisesta urheiluseuran toiminnan sisällä. (Vasarainen & Hara 2005, 31-32.)

Kilpaurheilu on monelle seuralle ydintoiminto, mutta myös harrasteliikunta ilman kilpailuihin osallistumista, on noussut monen seuran toimintaan vahvasti mukaan. Seurojen kirjoon on viime vuosina tullut mukaan pelkkään harrastetoimintaan keskittyneitä seuroja. Suomen urheiluseuroista löytyy jopa 120 000, 3–18-vuotiasta lasta ja nuorta, jotka eivät osallistu kilpailutoimintaan. Harrasteliikunnalle on siis kysyntää ja se onkin ollut viime vuosikymmeninä yksi liikuntapolitiittinen painopiste. 2000-luvulla harrastetoiminta ei ole kuitenkaan kehittänyt urheiluseuroissa vauhdilla. (Mäenpää & Korkatti 2010, 13-14.)

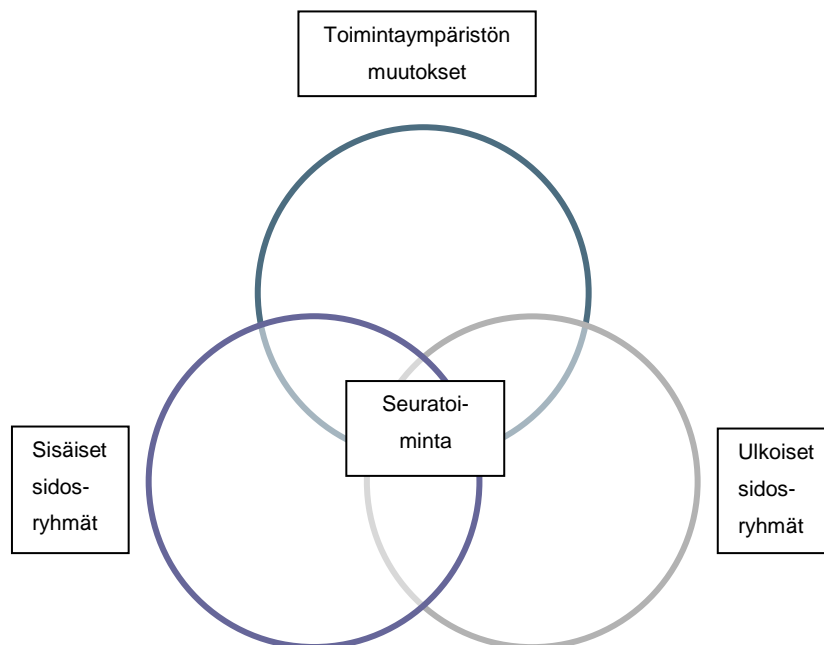
Urheiluseuran lähtökohta toiminnalle ja sen kehittämiselle on pitkän aikavälin suunnitelma, visio tulevasta, jota kohti seuraa lähdetään systemaattisesti viemään. Suunnitelmaan sisältyy tavoite ja halu kehittyä seurana uudelle tasolle. Kehittyminen vaatii seuralta yhteistoimintaa seuran sisällä, mutta myös ulkopuolisten toimijoiden kanssa, lisäksi aikaa, väliä ja sitoutumista yhteisesti luodun suunnitelman noudattamiseen. Pitkän aikavälin suunnitelmassa yksittäiset notkahdukset tai nousut eivät vaikuta kuin paikallisesti isompaan kuvaan, päämäärään, johon seuran tulisi toiminnallaan pyrkiä. (Puronaho 17.11.2015.)

Seurojen pidemmän aikavälin suunnitelmalla pyritään kehittämään ja nostamaan seuran toiminnan laatua kaikilla osa-alueilla. Lopputulemana seuran toiminnan pitäisi loistaa kirkkaammin, kuin suunnitelman alussa. Tarpeet kehitykselle lähtevät lähes poikkeuksetta seuran sisäلتä ja kehityskohteet liittyvät seuran toimintaan. Lähdetäessä kehittämään seuraa, on kuitenkin otettava huomioon laajemmassa mittakaavassa seuraan vaikuttavat tekijät. Jotta on mahdollista luoda tarpeeksi kattava toimintasuunnitelma, on katsottava myös seuran toiminnan ulkopuolelle. Toiminnassa on otettava huomioon, niin kansainvälinen, kansallinen kuin alueellinen tilanne, esimerkiksi taloudellisesti tai poliittisesti. Tilanne

on arvioitava tämän hetken, mutta myös tulevaisuuden näkökulmasta. Näiden toimintaympäristöjen synnyttämät edellytykset luovat uloimmat kehykset seuran kehittymiselle. (Pohjola 2015; Puronaho 17.11.2015.)

Seuran uudistumisen myötä ulkoiset tekijät luovat yhden toimintaan vaikuttavan kokonaisuuden. Tarpeet, kysyntä ja odotukset, jotka ovat syntyneet ulkoisilta toimijoilta, on otettava toiminnassa huomioon. Tavoitteena seuralla olisikin löytää keinot miten vastata näihin tarpeisiin. Näistä kehitystoiminnoista syntyy seuran toimintamalli. (Pohjola 2015; Puronaho 17.11.2015.)

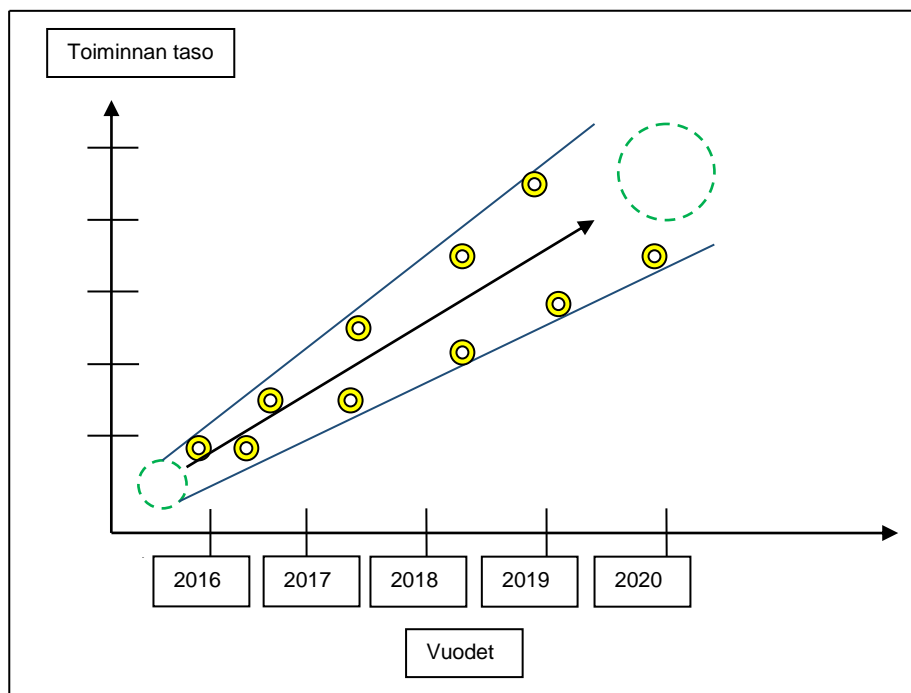
Seuran kehittyminen ei kuitenkaan asetu pelkästään globaalien tai kansallisten toimijoiden määrittelemiin raameihin. Seuran sisäiset sidokset, eli kohderyhmät odottavat toiminnalta tiettyä laatua. Juniorit, seniorit, kilpapelaaajat ja harrastajat arvostavat jokseenkin erilaisia asioita seuratoiminnassa, mutta seuran pitäisi pystyä toiminnallaan vastaamaan sidosryhmien vaatimuksiin. He ovat käyttäjäkuntaa, osa jopa osakkaita seurassa ja näin ollen vaikuttamassa toiminnan suuntaan. Omat kehykset toiminnan kehittymiselle asettaa myös ulkoiset sidosryhmät. Kaupungit, lajiliitot, yhteistyökumppanit tai urheilujärjestöt, joista seurat ovat riippuvaisia. Ne luovat kehittymiselle suuntaa. (Kuvio 2.) (Puronaho 17.11.2015.)



Kuvio 2. Seuratoiminnan kehittymiseen vaikuttavat tekijät (Puronaho 17.11.2015).

Hyvän seuran kehityssuunnitelman päätavoite on asetettu pitkälle aikavälille. Toiminnassa on vuosien aikana pidettävä kirkkaana mielessä tavoite johon pyritään. Isompi kuva on kuitenkin pilkottava pienemmiksi osiksi, jotta toiminnot konkretisoituvat. Esimerkiksi vuosikohtaiset suunnitelmat kehityskohteille ja niiden eteenpäin viemiseen näyttelee suurta roolia tavoitteen saavuttamisessa. Pienemmät valinnat isomman tien sisällä korostuvat pitkällä aikajänteellä. Toiminnan ajoittaiset ala- ja ylämääet eivät saisi vaikuttaa toiminnan kokonaiskuvaan. (Puronaho 17.11.2015.)

Kuviossa 3 on esitetty seuratoiminnan kehitysmalli. Siniset viivat kuvaavat toimintaympäristön ja ulkoisten sidosryhmien luomia kehyksiä toiminnalle. Keltaiset renkaat puolestaan kuvaavat sisäisiä sidosryhmiä joiden tarpeista toimintoja lähdetään kehittämään. Kehityskohteille on asetettu vuosikohtaisia, pienempiä tavoitteita, joiden lähtötasot täytyy arvioida niitä kehittääkseen. Katkoviivoilla piirretyt ympyrät kuvaavat seuratoimintaa. Mitä suuremmaksi ympyrä kasvaa sitä lähemmäksi tavoitteita on päästy. (Puronaho 17.11.2015)



Kuvio 3. Seuratoiminnan kehitysmalli (Puronaho 17.11.2015).

## 4 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Asiakastyytyväisyyskysely on tutkimus, jonka lähtökohtana on asiakkaan ja yrityksen kohtaaminen ja kuinka tyytyväiseksi asiakas kokee itsensä yrityksestä syntyneiden kokemusten perusteella. Asiakastyytyväisyyskysely on luokiteltu markkinointitutkimukseksi, joten tutkimuksen peruseräpäteet pätevät sitä tehdessä. Tutkimuksen täytyy lisätä yrityksen arvoa ja sillä pitää olla suora yhteys yrityksen toimintaan. Lisäksi sen täytyy olla validi, reliaabinen, sekä järjestelmällinen. (Rope & Pöllänen 1998. 83-84.)

Jokainen asiakas luo oman henkilökohtaisen mielikuvan yrityksen toiminnasta, perustuen aikaisempiin kokemuksiin, median luomaan kuvaan ja esimerkiksi tuttavien kertomuksiin yrityksen toiminnasta (Rope & Pöllänen 1998, 58). Palveluun on helppo olla joko tyytyväinen tai tyytymätön eikä laatu ei ole suora vastine tyytyväisyydelle (Ylikoski 2000, 149). Kun asiakas kokee yrityksen toiminnan ilahduttavaksi, hän palaa takaisin hakemaan lisää. Miellyttävät kokemukset nostavat aivojen dopamiinin ja serotoniinin määrää. Aivojen mielihyvätunne perustuu näistä syntyneisiin vaikutuksiin, niinpä ihmiset pyrkivätkin toistamaan kokemuksiaan mielihyvää saavuttaakseen. (Löytänä & Korteso 2011, 49.)

Mielikuva tyytyväisyydestä on jokaisella omakohtainen. Tällöin asiakastyytyväisyyttä on tutkittava riittävän laajasti saavuttaakseen todellisen kuvan tyytyväisyyden tilasta. (Rope & Pöllänen 1998, 58.) Valintoja tehdessään kuluttaja pyrkii arvioimaan, minkälaisen hyödyn palvelu hänelle tarjoaa ja mitä hän saa palvelun ostaessaan rahojensa vastineeksi. Kuluttaja asettaa valintaa tehdessä erilaisen painoarvon valintakriteereille ja harkitsee omaan tilanteeseensa nähden sopivia vaihtoehtoja. Päätöksen taustalta löytyy monia erilaisia syitä. Taloudellinen tila, ikä, tuotteen tuttuus ja koettu aikapaine vaikuttavat merkittävästi päätöksentekoon. Tärkeää onkin, että kuluttajien valintakriteerit otetaan huomioon organisaation toiminnassa. (Ylikoski 2000, 103-104.)

Rope ja Pöllänen (1998, 85) mukaan asiakastyytyväisyyskyselyn pitäisi olla jatkuvaa. Tarkoittaen, että kysely pitäisi toteuttaa tietyin väliajoin. Kun tutkimus tehdään säännöllisesti yritys saa arvokasta tietoa asiakastyytyväisyyden tasosta. Pelkkä tyytyväisyyden seuranta ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan tekoja tutkimusten taustalle. Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä on asiakkaan luonnollista olettaa että toimenpiteet palveluiden parantumiseksi alkavat näkyä. (Ylikoski 2000, 149-150.) Tämä luo tiedonkeruulle tietyt vaatimukset, jotka yrityksen pitää ottaa huomioon: tutkimus pitää olla helposti toteutettavissa ja tärkeimmät tekijät pitää olla mitattavissa, taloudellisesti mahdollinen toteuttaa ja asiakaslähtöinen, helposti vastattava kysely. (Rope & Pöllänen 1998, 85). Asiakastyytyväisyystietoa voidaan

käyttää hyväksi moniin eri tarkoituksiin: yrityksen toiminnan ongelmakohtien selvittämiseksi, toiminnan tason ylläpitämiseksi tai parantamiseksi, sekä asiakkaiden arvostusten selvittämiseksi tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin tueksi, sekä luomaan suuntaviivoja ja tavoitetasoja yrityksen toiminnalle. (Aarnikoivu 2005, 67; Rope & Pöllänen 1998, 61; Ylikoski 2000, 156.)

#### **4.1 Tutkimuksen tausta**

Tutkimusten aiheet syntyvät usein arkipäiväisistä tarpeista ja lähtökohdista. Useimmiten yhteiskunnallisissa keskusteluissa nousseista tiedontarpeista tai organisaatioiden kohtaamista kysymyksistä ja ongelmista muodostuu lähtökohdat tutkimuksen aloittamiselle. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää hyötyjä toimintaan tai etsiä vastauksia käytännöllisiin ongelmiin. Siksi organisaatioiden tarpeista syntyneet tutkimuksen aiheet ovat tarkkaan rajattuja, verrattuna yhteiskunnallisesti vaikuttavaan tutkimukseen joka koskee koko väestöä. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 32.)

Kuten Ronkainen ym. (2011, 32) toteavat tarpeen tutkimuksille syntyvän halusta ja tarpeesta kehittää yritysten toimintaa ja halusta löytää vastauksia ongelmiin, kuten keinoja kustannustehokkaampaan toimintaan tai miten saavuttaa kilpailukykyä parantavia tuloksia asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Aihetta määritellessä on tärkeää ottaa huomioon sen hyödyllisyys yritykselle. Yrityksen ei ole järkevää käyttää resursseja tutkimukseen, joka ei tuo lisäarvoa heille.

#### **4.2 Tiedonkeruumenetelmät**

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelminä käytettiin asiakastyytyväisyyden määrittämiseen määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, sekä myöhemmässä haastatteluvaiheessa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä kerätä tietoa valmiilla kysymyspattereilla tai kyselyillä (Kananen 2008a, 11). Tutkittava ilmiö pyritään jaottelemaan mitattaviksi osioiksi, esimerkiksi kysymyksiksi kysymyslomakkeessa. Kyselystä saatua numeraalista informaatiota käytetään avuksi tulkittaessa määrien jakautumia, eroja ja muutoksia, sekä kuvaamaan tutkittavassa ilmiössä havaittuja yhteyksiä. (Ronkainen ym. 2011, 83-84). Menetelmä edellyttää riittävän suurta ja kattavaa otosta, jotta yksityiskohtainen sattumanvaraisuus häviää ja että ryhmien ja tilanteiden välillä voidaan havaita eroja. Tästä johtuen tutkimusmenetelmää nimitetään myös määrälliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä 2008, 16; Ronkainen ym. 2011).

Ronkainen ym. (2011, 84) esittää, että tilastolliset analyysitavat ovat tilastotieteessä kehittyneinä tiedonkeruumenetelminä yleisesti vakiintuneita, eikä jätä näin ollen tutkijalle yhtä

paljon mahdollisuuksia muokata analyysitekniikoita, kuin kvalitatiivisia menetelmiä käyttäville. Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymysten täytyy olla niin yksiselitteisiä ja tarkkoja, että vastaajat eivät voi tulkita niiden tarkoitusta väärin (Kananen 2008a, 12-13).

Kvalitatiivinen on henkilökohtaisempi ja pienempään otokseen keskittyvä tutkimus, jossa pyritään analysoimaan tulokset mahdollisimman tarkasti syvyyssuunnassa (Heikkilä 2008, 16; Kananen 2008b, 25). Tähän perustuu myös nimitys laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta, sen käyttäytymistä, sekä syitä päätösten taustalla. Kvalitatiivinen tutkimus voi perustua joko valmiisiin aineistoihin, kuten päiväkirjoihin tai kirjeisiin, sekä tutkimusta varten kerättyihin lomakehaastatteluihin, tai keskustelumaisiin yksilö- tai ryhmähaastatteluihin, jossa molemminpuolinen vuorovaikutus on tyypillistä. (Heikkilä 2008, 16-17.)

Ronkainen ym. (2011, 82) esittää, että kvalitatiivisen tutkimuksen laadukkuus korostuu ennemminkin tutkimusprosessissa, kuin tulosten laadukkuudessa, erittäin joustavien tutkimuskäytänteiden takia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan yksilön omaa kokemusta ja näin ollen siinä avautuu enemmän tilaa vastausten varioimiseen ja omien käsitysten esittämiseen. Monissa laadullisen tutkimuksen työtavoissa tutkijan oma rooli korostuu huomattavan paljon. Se katsotaan usein keskeiseksi tutkimuksen osaksi ja valintojen tekijäksi. Nämä valinnat ohjaavat tutkimukseen osallistuvien vastauksia. (Ronkainen ym. 2011, 82-83.)

## 5 Suomen Golfliitto ry

Suomen Golfliitto toimii jäsenseurojen keskusjärjestönä. Sen toimialaan kuuluu seuratoiminnan kehittäminen, koulutusten järjestäminen, aikuisten liikunnan sekä lasten ja nuorten toiminnan kehittäminen, kilpagolfin järjestäminen, jäsenseurojen konsultointi ja viestintä ja markkinointi. Golfliitto asettaa yhteiset suuntaviivat toiminnalle, jota kohti golfia lähdetään seuroissa viemään. (SGL 2013a, 6.) Esimerkiksi Suomen Golfin vuoden 2020 – strategias-  
assa, pääpainona on muun muassa lasten ja nuorten golfin kehittäminen, jotta mm. suur-  
ten ikäluokkien ikääntyessä pystytään pitämään laji edelleen elinvoimaisena (Suomen  
Golfliitto / Golfliitto 2015).

Suomen Golfliiton yhtenä tehtävänä on kehittää golfin olosuhteita, jotta se olisi harrastajil-  
leen mahdollisimman nautinnollista ja iloa tuottavaa. Näitä arvoja vaaliessa Golfliitto pyrkii  
yhteistyötahojensa kanssa aktiivisesti luomaan avointa, kaikki pelaajaryhmät huomioivaa  
golfkulttuuria ja pyrkii kehittämään peliolosuhteita, sekä luomaan edellytykset huippu-  
urheilun kehittymiselle. Golfliiton pyrkimyksiin kuuluu myös luoda riittävät puitteet, että  
golfalan toimijoilla, niin seura- ja liiketoiminnan, kuin urheilun osalta olisi mahdollisuus  
menestyä. Vastuullisena toimijana Golfliitto haluaa kantaa vastuun golfin harrastajista,  
ympäristöstä ja yhteiskunnan muista tarpeista. (SGL 2010, 13-15.)

Golfliiton toiminta on jaettu seuratoiminnan ja kilpatoiminnan yksiköihin. Seuratoiminnan  
yksikön tarkoituksena on tarjota tuotteita, palveluita ja apua jäsenseuroille. Golfliitto tarjo-  
aa niin nuorisotoiminnan, junioritoiminnan, kuin aikuistoiminnan kehittämiseen tähtääville  
seuroille kirjallista materiaalia, koulutuksia ja uusia ideoita toiminnan eteenpäin viemisek-  
si. Seuratoiminnan alle kuuluu myös golfohjaaja, sekä –valmentajakoulutukset. Koulutuk-  
set ensimmäiseltä kolmannelle tasolle toteutetaan Golfliiton alaisesti, mutta siirryttäessä  
tasoille neljä ja viisi toteutetaan ne yhdessä Suomen Golfammattilaisjärjestön (PGA)  
kanssa. (Kangasniemi & Övermark 23.9.2015.)

Kilpatoiminnan yksikkö vastaa puolestaan maajoukkueiden, Golfliiton kehitysryhmien ja  
Rio 2016 – olympiaprojektin etenemisestä, sekä kilpailutoiminnasta alueellisella, kansalli-  
sella että kansainvälisellä junioritasolla. Kenttien vaikeustason määrittäminen eli Slope –  
määrityksen tekeminen on myös kilpatoiminnan yksikön vastuulla. Golfseniorit ostavat  
palvelunsa Golfliitolta, joten he toimivat omana Golfliitosta irrallisena yksikkönä. (Kangas-  
niemi & Övermark 23.9.2015.)



Suomen Golfliitto työllistää täysipäiväisesti 18 henkilöä, sekä ison määrän lajin ulkopuolisia toimijoita. Ulkopuoliset toimijat, kuten kilpailuiden johtajat, alue- ja liittotuomarit, luennoitsijat ja seuratoiminnan kehittäjät, sekä tiedottajat toimivat yhteistyössä Golfliiton kanssa ja tarjoavat omia palveluitaan Golfliiton käyttöön. Golfliiton 130 seuran noin 144 000 jäsentä tekee siitä suurimman lajiliiton Suomessa. Näin ollen tarve suurelle organisaatiolle on luonnollista. (Kangasniemi & Övermark 23.9.2015.)

Suomen Golfliitto tarjoaa ostopalveluna kaikille seuroille mahdollisuuden käyttää *Pelaaja Ensin* –asiakastyytyväisyyskyselyä, jotta seuroilla on mahdollisuus kehittää omaa toimintaa, sekä selvittää jäsentensä tyytyväisyyttä golfyhteisön tarjoamiin palveluihin. Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta selviää myös miten halukkaita vastaajat ovat suosittelemaan golfyhteisöä. Kaikilla seurojen jäsenillä oli iästä ja sukupuolesta riippumatta mahdollisuus vastata *Pelaaja Ensin* –asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kyselyssä mitattiin muun muassa jäsenten tyytyväisyyttä golfseuran tarjoamiin opetus- ja asiakaspalveluihin, sekä kentän ja harjoitusalueiden eri osa-alueiden kuntoa, sekä ravintolapalveluiden tasoa. (Nordqvist 8.4.2016)

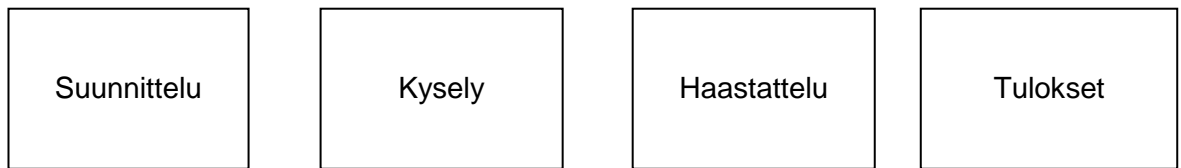
## 6 Kehittämisprojektin tavoite ja tutkimusongelmat

Kehittämisprojektin tavoitteena oli selvittää kuinka tyytyväisiä 15–17-vuotiaat harrastepe-laajajuniorit ovat seuran tarjoamaan toimintaan ja minkälaiseksi he kokevat seuran tarjoaman toiminnan. Lisäksi tavoitteena oli tehdä yhteenveto aktiivisimmin vastanneiden seurojen tulosten pohjalta, sekä haastatella tarkemmin näiden seurojen toimihenkilöitä. Seuratoimijoille suoritetuilla haastatteluilla oli tarkoitus tutkia miten heidän vastaukset korreloivat juniorien antamiin arvioihin asiakastyytyväisyyskyselyssä. Lisäksi yhtenä päämääränä oli haastattelujen pohjalta etsiä ja kohdentaa hyviä ja toimivia käytänteitä seura-toiminnassa.

Projektin yhtenä tavoitteena oli tarjota seuroille mahdollisuus tutkia ja tarkastella oman junioritoimintansa heikkouksia ja vahvuuksia lopputulemana esitettäviin tuloksiin perustuen. Lisäksi projektista esille noussutta tietoa on seuroilla mahdollisuus käyttää kehittääkseen päivittäistä toimintaa kohti asetettuja tavoitteita. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Suomen Golfliitto, joka toimi projektin toteuttavana tahona ja jonka kanssa yhteistyössä valmistui lopullinen tutkimustulos.

1. Kuinka tyytyväisiä juniorit ovat seurassa toimimiseen?
2. Minkälaiseksi juniorit kokevat seuran tarjoaman toiminnan?

## 7 Projektin vaiheet



Kuvio 4. Projektin vaiheet.

Projekti jaettiin neljään osaan (Kuvio 4.). Suunnittelu, kysely, haastattelu ja tulos toteutettiin yhteistyössä Suomen Golfliiton kanssa. Golfliitto vastasi kokonaisuudessaan kyselyn suunnittelusta, sisällöstä ja toteutuksesta. Toteutus tapahtui kahdessa eri vaiheessa. Kyselyn päätyttyä, valittiin neljä aktiivisimmin vastannutta seuraa, joiden vastauksia tutkittiin tarkemmin. Näiden tulosten pohjalta suunniteltiin yhteistyössä Suomen Golfliiton kanssa kysymykset haastateltavien seurojen junioritoimihenkilöille, jotka haastateltiin puhelinhaastattelulla.

### 7.1 Suunnittelu

Kyselyn suunnittelusta vastasi Suomen Golfliiton henkilökunta yhdessä golftoimialan edustajien kanssa, jotka ovat muokanneet Tanskan Golfliiton ja heidän yhteistyökumppaneidensa kehittämää *Pelaaja Ensin*–asiakaspalautteen keräys- ja raportointityökalua Suomen olosuhteisiin sopivaksi. Työkalun avulla toimintaa pyritään ohjaamaan pelaajia tyydyttäväksi. Suomen Golfliitto ei ole aiemmin toteuttanut tutkimusta, jossa tarkastellaan junioreikäisten vastauksia asiakastytyväisyyskyselyyn. Oletettavaa on, että vastauksia ei tule montaa seuraa kohden.

### 7.2 Kysely

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin 15–17-vuotiaat harrastegolfinpelaajaksi itsensä mieläneet juniorit. Asiakastytyväisyyskysely (Liite 1.) toteutettiin sähköisesti kahdessa vaiheessa, kuitenkin niin että yhden seuran kaikki jäsenet vastasivat joko kesän tai syksyn aikana kyselyyn. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin kesän ja syksyn 2015 aikana, käyttäen *Pelaaja Ensin* –työkalua. Kysely oli tarkoitettu kaikille palvelua käyttävien seurojen jäsenille, iästä ja sukupuolesta riippumatta. Kysymyspatteristo perustuu Voice of Customer –ohjelmaan, jossa informaatio muodostuu pelaajien kokemuksista golfyhteisön eri palvelualueilta. *Pelaaja Ensin* –asiakastytyväisyyskyselyllä mitattiin muun muassa jäsenien tyytyväisyyttä golfseuran tarjoamiin opetus- ja asiakaspalveluihin, sekä kentän ja harjoitusalueiden eri osa-alueiden kuntoa, sekä ravintolapalveluiden tasoa.

Vastaajilla oli mahdollisuus valita lähinnä omaa mielipidettään olevan vastausvaihtoehto. Tutkimus oli suljettu tutkimus, missä käytettiin Osgoodin asteikkoa 1-10, jossa:

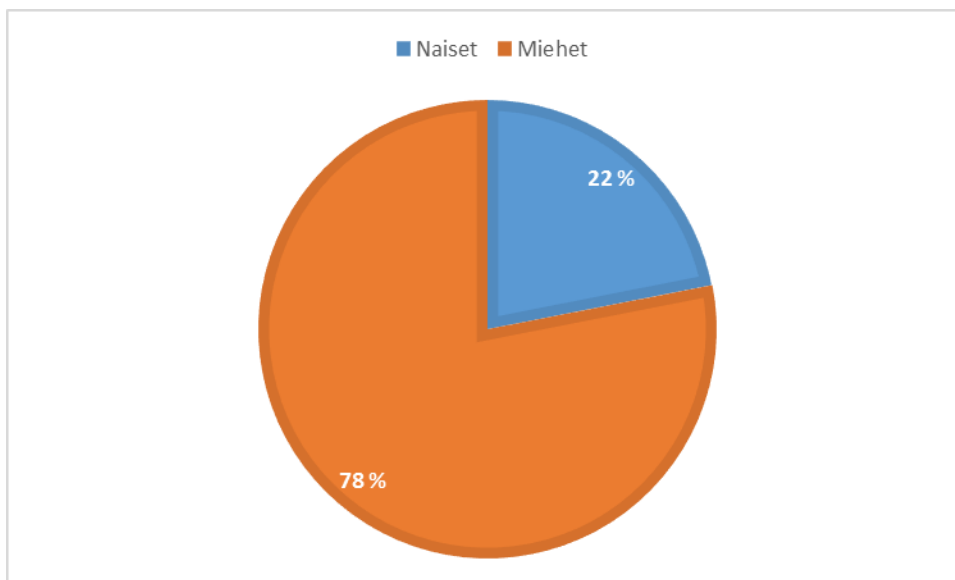
1 täysin eri mieltä

10 täysin samaa mieltä

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kokemuksiaan seitsemän kysymyksen avulla. Tulokset esitetään kuvioissa 8 ja 9, desimaalin tarkkuudella. Mitä korkeampi tulos on, sitä enemmän vastaajat ovat olleet samaa mieltä kysymyksen kanssa. Seuraavassa luvussa tarkastellaan seura- ja kysymyskohtaisesti tuloksia.

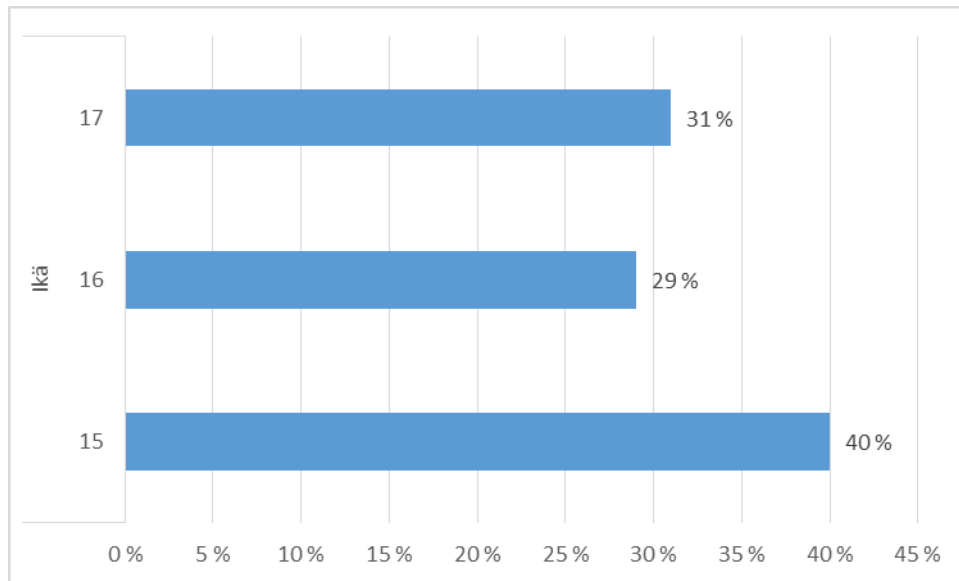
Tutkimuksen kohteena olevien 37 seuran 15–17-vuotiaista junioreista kyselyn suoritti loppuun 83 henkilöstä yhteensä 73 (n=73). Vastausprosentiksi muodostuu näin ollen 87%. Neljän lähempään tarkasteluun valitun seuran kohderyhmän jäsenistä 24 vastasi kyselyyn (n=24) ja seurakohtaisesti aktiivisimman seuran junioreista kyselyyn vastasi kahdeksan. Asiakastyytyväisyyskyselyssä esiintyvää jälkimmäistä ”On hauskaa olla juniori golfseurassa” –kysymystä ei ole huomioitu esitettävissä tuloksissa virheellisen toiston vuoksi.

Kyselyyn vastaajista 22% oli naisia ja 78% miehiä, näin ollen miehistä muodostui selkeä enemmistö (Kuvio 5).



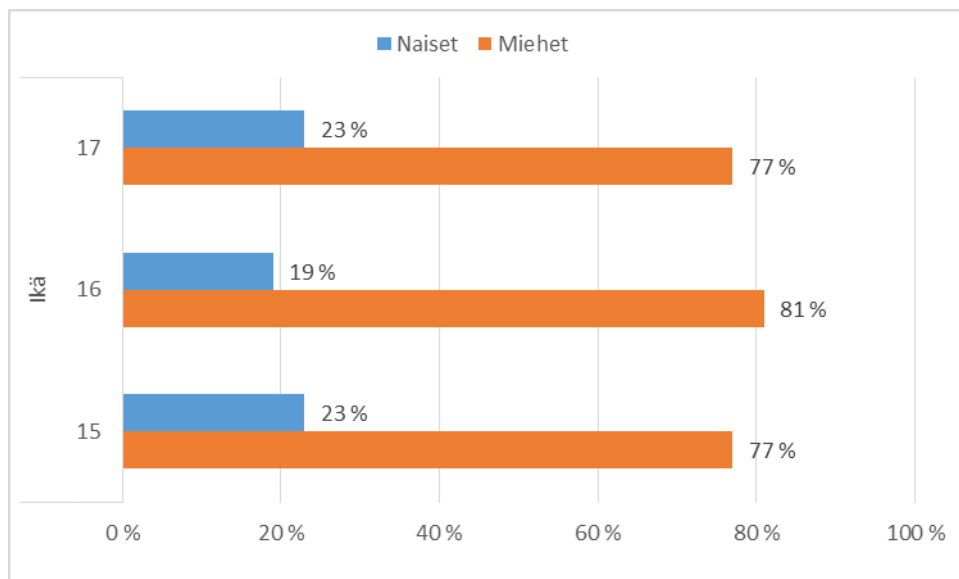
Kuvio 5. Vastaajien sukupuolijakauma (n=73).

Lähes puolet vastaajista, 40% oli 15-vuotiaita. 16-vuotiaiden jäädessä vähemmistöksi 29%. 17-vuotiaita vastaajia oli 31% (Kuvio 6).



Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma (n=73).

Vastaajien sukupuolijakaumaa tarkastellessa ikäluokittain, suuria eroja ei ole havaittavissa (Kuvio 7).



Kuvio 7. Vastaajien sukupuolijakauma ikäluokittain (n=73).

### 7.3 Seuran toimihenkilön haastattelut

Lähempään tarkasteluun valikoitui neljä aktiivisimmin kyselyyn vastannutta seuraa. Lisäksi seuroista kolme on mukana Suomen Golfliiton laatuseuraprojektissa ja vastaajamäärät seuroissa takaavat riittävän luotettavat tulokset. Nämä tekijät vaikuttivat seurojen valintaan. Haastattelukysymykset (Liite 2.) muotoutuivat *Pelaaja Ensin* -kyselyn kysymysten ja tulosten pohjalta, yhteistyössä Suomen Golfliiton kanssa.

Haastattelukysymysten avulla pyrittiin löytämään toimintatapoja, jotka selittäisivät juniorien antamia positiivisia tai negatiivisia arvioita. Haastattelukysymykset lähetettiin etukäteen sähköpostilla seurojen junioritoimijoille riittävän kattavien vastausten takaamiseksi. Haastattelut suoritettiin puhelinhaastatteluina ja nauhoitettiin myöhempää tarkastelua ja analysointia varten. Haastattelut tehtiin joulukuun 2015 sekä tammi- ja helmikuun 2016 aikana. Tulokset esitetään seurojen toimihenkilöiden suostumuksella. Haastatteluista kävi ilmi paljon samankaltaisuuksia seurojen toimintatavoissa. Seurojen tuloksia tarkastellessa on toimihenkilöiden vastauksista nostettu esille yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, jotka voivat nostaa juniorien antaman arvion korkeammaksi tai selittää syitä huonoille arvioille.

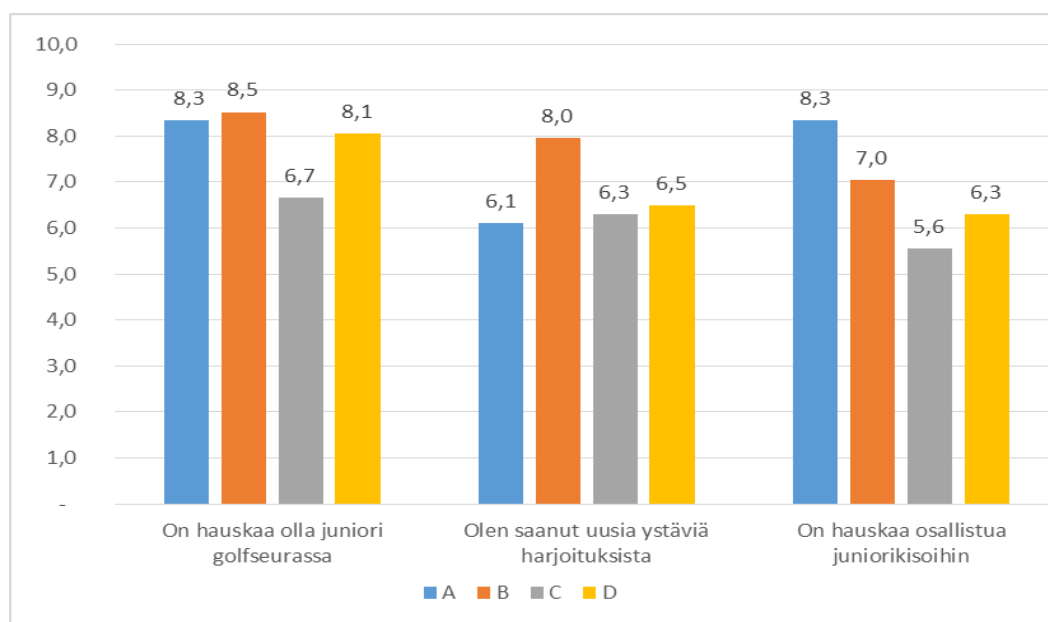
## 8 Tulokset

Tässä luvussa esitellään *Pelaaja Ensín* –asiakastyytyväisyyskyselyn avulla saatuja tuloksia, sekä esitetään seurat, jotka valikoituivat lähempään tarkasteluun ja joiden toimihenkilöille suoritettiin puhelinhaastattelut. Lisäksi haastattelut avataan ja esitetään koostetusti *Pelaaja Ensín* –asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin peilaten.

### 8.1 Juniorien tyytyväisyys seurassa toimimisessa

Tässä osiossa käsitellään kuinka tyytyväiseksi juniorit kokevat olonsa golfseurassa (n=24). Vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka hauskaa on olla juniori golfseurassa, onko harjoituksista syntynyt uusia kaveruussuhteita ja onko hauskaa osallistua juniorikisoihin.

Tuloksia tarkastellessa (Kuvio 8), koettiin juniorina oleminen golfseurassa yleisesti hauskaksi. Seuran "C" juniorit kokivat sen olevan kuitenkin vähiten hauskaa. Heidän tyytyväisyytensä oli 21 % pienempi, kuin parhaimman arvion saaneella seuralla. Muiden seurojen vastaajat päätyivät tasaisesti samoihin arvioihin. Tutkiessa onko uusia kaveruussuhteita syntynyt harjoituksista (Kuvio 8), seuran "B" juniorit kokivat olevan keskiarvollisesti jopa 21% enemmän samaa mieltä väittämän kanssa, kuin muiden seurojen vastaajat. Jokaisesta seurasta kuitenkin yli puolet kertoi syntyneen uusia kaveruussuhteita. Tarkastellessa juniorikilpailuihin osallistumisen hauskuutta, (Kuvio 8) erottui seuran "A" vastaukset. Tämän seuran vastaajat kokivat juniorikilpailuihin osallistumisen jopa 33% hauskemmaksi kuin huonoimmat arviot antaneen seuran juniorit. Tämän kysymyksen tuloksista syntyi suurin vaihteluväli parhaimpien ja huonoimpien arvojen välillä tässä kategoriassa.

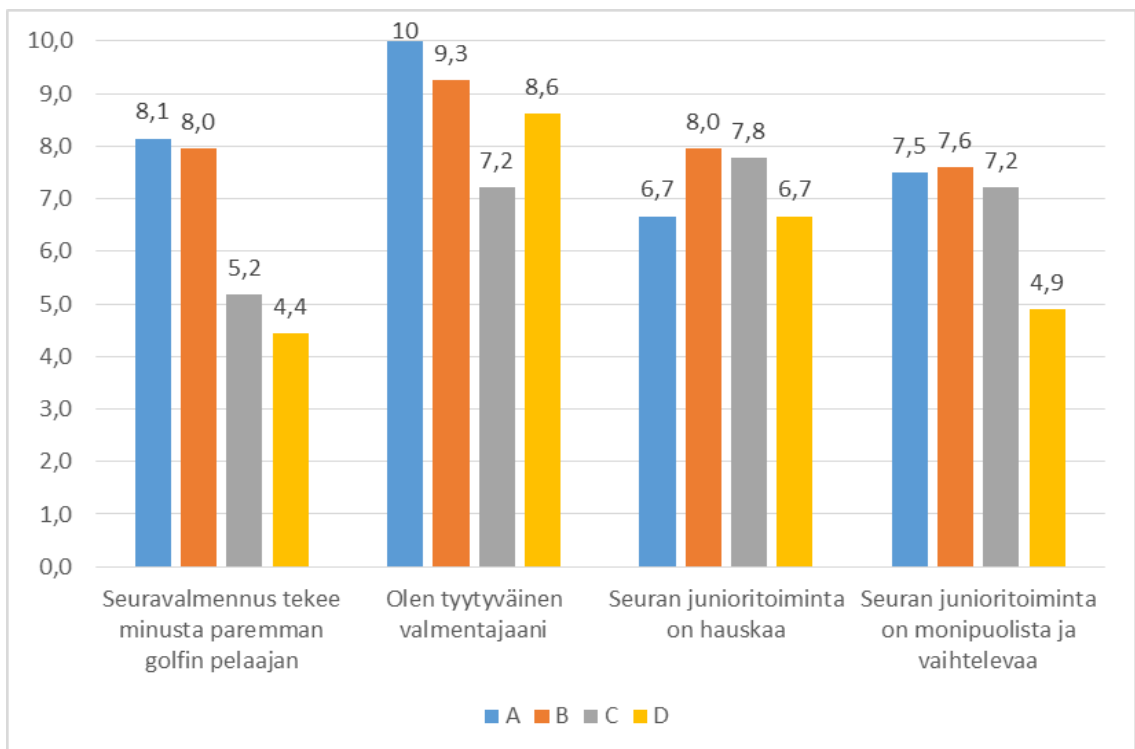


Kuvio 8. Juniorien tyytyväisyys seurassa toimimiseen (n=24).

## 8.2 Juniorien kokemukset seuran tarjoamasta toiminnasta

Tässä osiossa käsitellään minkälaiseksi juniorit kokevat seuran tarjoaman toiminnan (n=24). Vastaajia pyydettiin arvioimaan tekeekö seuravalmennus heistä paremman golfin pelaajan, tyytyväisyyttä valmentajaan, seuran junioritoiminnan hauskuutta, ja seuran junioritoiminnan monipuolisuutta ja vaihtelevuutta.

Kahden seuran, "A" ja "B" vastauksia tarkastellessa (Kuvio 9) seuravalmennus tekee heistä selkeästi parempia golfareita, verrattuna kahden muun mukana olleen seuran vastauksiin. Seuravalmennuksesta koettu hyöty on, 36% ja toisessa tapauksessa, jopa 46% pienempi kuin suurimmat tyytyväisyydet saavuttaneissa seuroissa. Valmentajaan tyytyväisyyden (Kuvio 9) koettiin olevan 28% ja 14% pienempi seuroissa "C" ja "D", kuin parhaiten arvioidun seuran. Samat seurat eivät kokeneet seuravalmennuksen tekevän heistä juurikaan parempia golfareita (Kuvio 9). Seuran junioritoiminta (Kuvio 9) arvioitiin hieman hauskemaksi seuroissa "B" ja "C". Seuran "D" vastaajat kokivat seuran junioritoiminnan monipuolisuuden ja vaihtelevuuden (Kuvio 9) muita selkeästi heikommaksi.



Kuvio 9. Juniorien kokemukset seuran tarjoamasta toiminnasta (n=24).

## 8.3 Tarkasteluun valitut seurat

Tässä luvussa esitetään lähempään tarkasteluun valikoidut seurat. Nämä seurat olivat Golf Talma, Koski-Golf, Tammer-Golf sekä Viipurin Golf. Seurat esitetään aakkosjärjes-



tyksessä, eivätkä ne ole samassa järjestyksessä tuloksia esitellessä. Seuroja ei myöskään eritellä tuloksissa anonymiteetin säilyttämiseksi.

#### **8.4 Seuran toimihenkilön haastattelujen tulokset**

Tässä luvussa esitetään neljän valikoidun seuran toimihenkilön haastattelut koostetusti, joita peilataan *Pelaaja Ensin* –asiakastyytyväisyyskyselystä saatuihin tuloksiin.

Tuloksia tarkastellessa, koettiin juniorina oleminen golfseurassa yleisesti hauskaksi. Seuran ”C” juniorit kokivat sen olevan kuitenkin vähiten hauskaa. Heidän tyytyväisyytensä oli 21 % pienempi, kuin parhaimman arvion saaneella seuralla. Muiden seurojen tyytyväisyyden taustalla ilmeni haastatteluissa muun muassa seuraavia yhteisiä tekijöitä: useita eritasoisia ja eri-ikäisille suunnattuja harjoitusryhmiä, mahdollisuus valita sopiva harjoitusryhmä, harjoitusten säännölliset alkamisajat, ohjaajien/valmentajien monipuolinen ja laajirajaj ylittävä tietotaito, sekä useamman ohjaajan/valmentajan harjoituksissa mukana oleminen. Huonoimmat arviot saaneen seuran toimihenkilön vastauksesta kävi ilmi, että harrasteryhmän sisäiset taitotasoerot olivat suuret. Ryhmien sisällä kuitenkin toteutettiin eriyttämistä. Tämän seuran aktiivisten junioriharjoittelijoiden määrä on kolminkertaistunut kolmessa vuodessa.

Tutkiessa uusien kaveruussuhteiden syntymistä harjoituksissa, seuran ”B” juniorit kokivat keskiarvollisesti syntyneen 21% enemmän uusia kaveruussuhteita, kuin muiden seurojen harjoituksissa. Kaikkien seurojen haastatteluista välittyi, että harjoituksissa olisi hyvä ilmapiiri, etenkin tyttöjen muodostamia porukoita ei hajotettaisi, kuin vanhemmalla iällä ja lähtökohtaisesti tarkastellaan miten ryhmät lähtevät muodostumaan, jonka jälkeen on mahdollista siirtää tai siirtyä ryhmästä toiseen. Lisäksi kävi ilmi, että seuratovereiden kanssa vietetään aikaa niin golfkentällä, kuin sen ulkopuolella. Kaikissa seuroissa on tällä hetkellä tytöt ja pojat sekaisin harjoitusryhmissä. Parhaimman arvion saaneen seuran seuratoimihenkilön vastauksista nousi kuitenkin esille, että he järjestävät mm. Laskettelu-päiviä lähialueen laskettelukeskukseen, pitävät harjoituksia talvisin ulkona, sekä järjestävät lajikokeiluita. Kaikki muunlainen, golfin ulkopuolinen tekeminen on varmasti yksi osatekijä uusien kaveruussuhteiden syntymiseen seuran harjoituksissa.

Tarkastellessa juniorikilpailuihin osallistumisen hauskuutta, erottui seuran ”A” juniorien vastaukset. Tämän seuran juniorit arvioivat juniorikilpailuihin osallistumisen, jopa 33% hauskemerkiksi, kuin huonoimmat arviot antaneen seuran juniorit. Seurojen toimihenkilöt vastasivat kisailun olevan leikkimielistä, mutta esiintyvän kaikkien ryhmien harjoituksissa. Seurassa ”D” kerrottiin kilpailemisen olevan harrasteryhmässä vähäistä, mutta laaduk-

kaan harjoittelun takaamiseksi ja oikeiden pelitilanteiden simuloimiseksi sitä käytettiin harjoituksissa. Muissa seuroissa kisailujen määrä oli suurempaa, jopa todella runsasta. Palkitseminen vaihteli satunnaisesta, lähes joka kertaan. Myös palkintojen arvo vaihteli suklaapatukasta rahanarvoisiin lahjakortteihin. Seurassa "B" todettiin, että "palkintoja ei juurikaan tarvitse jakaa, sillä juniorit kyllä tietävät kuka on ollut paras". Parhaan arvion saaneen seuran junioreita on palkittu kisailuista esimerkiksi yli jääneillä rahan arvoisilla lahjakorteilla paikalliseen golfkauppaan. Palkinnot jaettiin muuten, kuin kilpailullisen menestyksen periaatteilla. Esimerkillinen käytös ja innokas osallistuminen ovat edesauttaneet palkintojen saamista. Lisäksi seura on järjestänyt maksuttomia tapahtumia, jossa on lähiseurojen junioreita kisailemassa, lisäksi tapahtumiin on järjestetty paljon syötävää, juotavaa ja palkintoja, sekä oheisohjelmia. Osalla muista seuroista oli samantyyllisiä tapahtumia, mutta pienemmässä mittakaavassa. Vaikka muilla seuroilla oli myös tapahtumia, joissa oli kisailua ja kilpailua mukana, oli niissä haastattelujen perusteella pääpaino kuitenkin enemmän yhteisöllisessä tekemisessä.

Muita huomattavia eroja, esimerkiksi seuran tarjoaman rahalliseen kilpailutukeen vaikuttavissa kriteereissä ei ollut. Ne jakaantuivat seuroissa poikkeuksetta pelattavan juniorikierroksen mukaan. Lisätukia oli mahdollisuus saada kuitenkin monessa seurassa. Esimerkiksi juuri seurassa "A" katsottiin seuran tukevan junioreita tapauskohtaisesti aina ulkomailla pelattaviin kilpailuihin asti. Samassa seurassa todettiin "kilpailumenestyksen edesauttavan tukien saamisessa, mutta huonompi menestys ei ole varsinainen este, jos on innokas". Seurassa "C" juniorien täytyy allekirjoittaa juniorisopimus, jotta tukien saaminen on mahdollista. Näin he sitoutuvat seuran yhteisiin pelisääntöihin. Seurassa "B" katsottiin seuralle tehty talkootyö edesauttavaksi tekijäksi tukien saamisessa.

Seuravalmennuksesta koetut hyödyt jakaantuivat juniorivastaajien kesken selkeästi. Kahden seuran, "A" ja "B" juniorit olivat sitä mieltä että seuravalmennus tekee heistä parempia golfin pelaajia, kun taas kahdessa seurassa oltiin eri kannalla. Parhaimmat arviot saaneilla seuroilla toisella oli jopa kolme päätoimista PGA –prota käytössä eri harjoitusryhmissä, sekä lisäksi kaksi apuohjaajaa. Toisella yksi PGA –pro, yksi Golfliiton 3. tason valmentajakoulutuksen käynyt valmentaja, sekä kahdeksan Golfliiton tai muun lajiliiton, vähintään 1. tason käynyt ohjaajaa. Lisäksi 15–17-vuotiaiden juniorien ryhmäharjoituksissa käyvästä oli kaksi käynyt 1. tason ohjaajakoulutuksen. Näistä toinen oli mukana seuran ohjaustoiminnassa.

Valmentajien/ohjaajien runsas määrä ei kuitenkaan merkinnyt automaattisesti hyvää seuravalmennusta tai tyytyväisyyttä valmentajiin. Seura "D", jolla oli määrällisesti eniten ohjaajia sai huonoimmat arviot kohdassa "seuravalmennus tekee minusta paremman golfin

pelaajan”. Toiseksi kehnoimmat arviot junioreilta saaneen seuran ” C” toimihenkilö puolestaan ilmoitti seuralla olevan kahden PGA –pron, lisäksi kaksi seuraohjaajaa ja satunnaisesti muita ohjaajia kaikissa harjoitusryhmissä. Saman seuran juniorimäärä on kolminkertaistunut viimeisen kolmen vuoden aikana.

Parhaimmat arviot saaneella seuralla harjoitusten suunnittelusta vastasi PGA –pro. Hän on vastuussa kaikista ryhmistä ja lisäksi seuraa niin valmentajien, kuin pelaajien toimintaa ja luo isoimmat linjaukset harjoitteille. Muuten harjoitusten sisällöstä vastaavat ryhmien valmentajat. Lisäksi keskustelu valmennuksellisista näkökulmista ja pelaajien kehittämisestä, epäkohtia havaitessa, nousi esille voimakkaasti. Harjoituksissa hyödynnetään seuran, tai valmentajien kilpapelaaajien tietotaitoa. Esimerkiksi heidän vetämien harjoitusten muodossa, jonne kaikilla seuran junioripelaajilla on mahdollisuus osallistua.

Toisessa seurassa isommat linjaukset luo junioritoimikunnan puheenjohtaja yhdessä vastaavan PGA –pron kanssa. Harjoitusten sisällöstä vastaa kuitenkin ryhmien ohjaajat. Talviharjoitteluun on kehitetty harjoitepankki seuran muille ohjaajille. Harjoitusten suunnittelussa ja linjauksissa ei löytynyt suuria eroavaisuuksia tarkastellessa harjoituksien suunnittelua. Jokaisella tarkastelussa olevalla seuralla on käytössä Golfliiton harjoittelun tukimateriaalit, kuten esimerkiksi juniorigolfohjelman materiaalit. Lisäksi kolme tutkituista neljästä seurasta on mukana Suomen Golfliiton laatuseuraprojektissa.

Juniorit joiden mielestä seuravalmennus tekee heistä paremman golfin pelaajan, kokivat olevansa myös tyytyväisempiä valmentajiin. Kyselyn ainoat täydet pisteet löytyivät kohdasta ”olen tyytyväinen valmentajaani”, seuralta ”A”. Kyseisellä seuralla on käytössään kolme PGA –pro valmentajaa. Yhdellä näistä valmentajista on useita *Ladies European Tour* pelaajia valmennettavanaan. Lisäksi valmentajien apuna on kaksi ohjaajaa. Huonoimmat arviot kohdassa ”seuravalmennus tekee minusta paremman golfin pelaajan” antaneen seuran juniorit kokivat, kuitenkin olevansa hyvin tyytyväisiä valmentajaansa.

Seuran junioritoiminta koettiin kahdessa seurassa, ”B” ja ”C” hieman hauskemaksi, kuin kahdessa muussa. Toiseksi parhaat arviot seuran junioritoiminnan hauskuudesta antaneen seuran juniorit kokivat kuitenkin olevan vähiten hauskaa olla juniori golfseurassa. Juniorina golfseurassa oleminen koettiin pääasiassa hauskemaksi, kuin seuran junioritoiminnan hauskuus. Seurojen junioritoiminnan sisältö ei vastaa siis täysin junioreille syntynyttä kuvaa hauskaasta toiminnasta.

Seura ”B”, joka sai parhaimmat arviot ”Seuran junioritoiminta on hauskaa” kohdasta, toimii ohjaajina paljon muiden lajien osaajia. He olivat käyneet ohjaajakoulutuksia muiden lajien

puolelta. Harjoituksissa, etenkin yleisliikunnallisten taitojen edistämiseksi on käytetty heidän ammattitaitoaan. Kyseinen seura järjestää myös juniori-iltoja ympärivuotisesti, jossa on erilainen teema. Harjoituksina toimineet laskettelupäivät paikallisessa laskettelukeskuksessa ja muut aktiviteetit ovat olleet osana seuran toimintaa. Toiseksi parhaat arviot saaneessa seurassa "C" on aktiivista junioriyhteistyötä lähialueen seurojen kanssa, josta esimerkkinä alueellinen junnukiertue, jota pelataan joukkuekilpailuna. Se on saavuttanut suuren suosion alueen junioripelaajien keskuudessa. Se on suunnattu pääasiassa harrastepelaajille. Lisäksi juniorien viihtyvyyttä on lisätty heille suunnatulla televisiohuoneella, jossa he voivat viettää aikaa rentoutuen.

Seuralla "A" oli kohtalaisen vähäistä yhteistyötä lähiseurojen kanssa. Lisäksi kävi ilmi, että esimerkiksi lajikokeilupäiviä järjestettäessä, toisten lajien toimijat ovat pitäneet tapahtumia enemmän heidän oman lajin pelaajien rekrytointitilaisuuksina golfiin pariin, kuin hyödyllisinä mahdollisuuksina oppia uusia liikunnallisia taitoja. Seura kuitenkin järjestää teemapäiviä, jossa juniorit on keskiössä ja jopa viikon kestäviä junnuleirejä, jossa mukana muiden seurojen junioreita. "D" –seura ilmoitti yhteistyötä olevan lähiseuran kanssa. Esimerkiksi yhteisen juniorikiertueen muodossa, lisäksi seuroissa on harrastettu valmentajavaihtoa ja yhteisleirejä.

Seuran junioritoiminnan hauskuuteen vaikuttaa yhtenä tekijää seuran junioritoiminnan monipuolisuus ja vaihtelevuus. Huonoimman arvion saaneen seuran "D" junioritoimintaa ei myöskään koettu monipuoliseksi tai vaihtelevaksi. Toimihenkilön haastattelusta ei löytynyt selkeää syytä huonoihin arvioihin. Vastaukset haastattelukysymyksiin olivat hyvin samanlaisia kuin muilla seuroilla, jotka saivat parempia arvioita. Yhtenä tekijänä voi kuitenkin esittää ilmi käynyttä junioritoimikunnan toiminnan epäselvää toimintaa. Lisäksi seuran toteuttamat avoimet harjoitukset luovat mahdollisuuden eritasoisin kanssaharjoittelijoihin. Tämä voi jollekin juniorille toimia harjoituksien hauskuuteen vaikuttavana negatiivisena tekijänä.

Jokaisen seuran toimihenkilö kuvasi junioritoiminnan olevan keskeisessä asemassa tulevaisuuden visiossa tai toimintasuunnitelmassa. Seuroilla "A" ja "D" ilmeni selkeä, konkreettinen tavoite juniorimäärän kasvattamiselle, nimetyn projektin muodossa. Seura "C" on puolestaan määritetty kaupungin maille rakennetun kentän vuokrasopimuksessa tekemään hyvää ja laadukasta juniorityötä. Seurassa "B", ry –hallituksen johtokunnalla kerrotaan olevan "parempi näkemys tulevaisuuden junioritoiminnan suunnasta, kuin oy:n hallituksella, joka vastaa budjetoinnista". Lisäksi junioribudjetin kerrottiin jokaisella seuralla olevan merkittävä.

Seurojen junioritoiminnan tarkoitusta kysyttäessä ilmeni vastauksia, joista seurassa "D" erottui eniten kiinnostus tarjota kilpailutoiminnan lisäksi harrastetoimintaa. Tämä vastaus heijastuu myös harjoitusryhmien jakoon, jossa on tarjolla yhden kilparyhmän lisäksi neljät avoimet harjoitukset viikossa, johon voi osallistua oman aikataulun ja halun mukaan. Seura "A" kertoi tavoitteekseen olla yksi Suomen isoimmista junioriseuroista, pitämällä nykyiset juniorit seuran toiminnassa, lisäksi rekrytoimalla uusia junioreita mukaan toimintaan, sekä menestyä kilpailullisesti. Muuten seuroilla esiintyi yhteneväisiä vastauksia, kuten kasvattaa alueelle lisää golfin pelaajia, sekä tarjota monipuolinen ja ympärivuotinen harrastus.

Junioritoimikunnantehtäviksi kerrottiin muun muassa, luoda suuntaviivat junioritoiminnalle, organisoida toimintaa, tarjota mahdollisuus hyvään ja laadukkaaseen toimintaan, luoda tavoitteet toiminnalle ja lisäksi kehittää ja arvioida omaa työtä. Seura "A" kerrottiin juniorimäärän kasvutavoitteeseen pääsemiseksi lisänneen junioritoimikunnan väkimäärää viidellä. Jokaiselle on oma vastuualue, jota kehittämällä he ovat kulkemassa kohti tavoitettaan. Vastuualueita ovat: Valmennus, juniorien hankkiminen mukaan seuratoimintaan, markkinointi, talous ja yhteistyökumppaneiden haku.

## 9 Pohdinta

Tämän projektin lopputulemana voidaan pitää, että *Pelaaja Ensin* –kyselyn vastauksista ja seurojen toimihenkilöiden haastatteluista löytyi mahdollisia syitä juniorien hyville, kuin huonoille arvioille. Lisäksi seurojen haastatteluista kävi ilmi hyviä käytänteitä, joita juniorien vastaukset tukivat. Projektissa pyrittiin löytämään toimintatapoja, jotka johtivat 15–17-vuotiaiden vastauksiin. Tämä kuitenkin osoittautui kaikesta huolimatta haasteelliseksi. Syitä hyviin arvioihin oli useat eri harjoitusryhmät, joista oli mahdollista valita itselleen sopivin, valmentajien tai ohjaajien lajirajat ylittävä tietotaito, golfin lajiharjoittelun ulkopuolinen yhteinen tekeminen, kilpailuista palkitseminen, oheisohjelma ja erilaiset junioritapahtumat, ohjaajien ja valmentajien laadukas ja sitoutunut toiminta, sekä aktiivinen yhteistyö lähiseurojen kanssa. Negatiivisiin arvioihin vaikutti oletettavasti junioritoimikunnan toiminnan sekavuus, sekä avoimet harjoitukset, myöskään junioriohjaajien määrä ei ollut takeena hyville arvioille.

Löytääkseen vielä tarkemmat syyt vastausten taustalta olisi seurojen toimihenkilöiden haastattelujen täytynyt olla vielä paljon moniulotteisempia. Seuroissa tehtävät päätökset ovat hyvin yksilöllisiä ja jokainen seura toimii yhteydessä omien sidosryhmien kanssa, jotka luovat omat vaatimukset toiminnalle (Puronaho 17.11.2015). On siis haastavaa nähdä kaikkien päätösten ja toimintatapojen taakse ulkopuolisena toimijana. Tuloksia tarkastellessa on vaikea määrittää laskeeko jonkun asian tekemättä jättäminen vastauksien tuloksia. Vastaavasti tehtyjen asioiden ja päätösten arvioiminen on helpompaa. Toimivia käytänteitä pystyy etsimään yhtymäkohtia vertaillen, sekä todeten seurojen toimivan samalla tavalla hyvin arvioiduissa kohdissa. On haastavaa miettiä miten jonkun asian tekemättä jättäminen vaikuttaa tuloksiin, kuin jo tehtyjen.

Jokainen lähemmässä tarkastelussa oleva seura on eri tilanteessa niin taloudellisesti, jäsenmäärän kasvun, kuin tulevaisuuden vision ja strategian suhteen. Jokainen seura kuitenkin tähtää tulevaisuudessa parempiin tuloksiin. Kolme seuraa on mukana Golfliiton laatuseuraprojektissa, jonka saavuttaakseen on toiminnan oltava organisoitua ja tavoitteellista toimintaa. Lisäksi harjoituksissa on noudatettava juniorigolfohjelman mukaista harjoittelukulttuuria, saadakseen laatuseuramerkin (Suomen Golfliitto 2016a).

Seurojen pitäisi omalla toiminnallaan vastata niin sisäisten, kuin ulkoisten sidosryhmien vaatimuksiin. He ovat käyttäjäkuntaa, osa jopa osakkaita seurassa ja näin ollen vaikuttamassa toiminnan suuntaan. Tavoite hyvällä seuralla tulisi asettaa pitkälle aikavälille. Toiminnan iso kuva on pidettävä mielessä koko ajan, mutta matkalla sitä on pilkottava pie-

nemmiksi paloiksi. (Puronaho 17.11.2015.) Pienemmiksi pilkottujen osien kautta on mahdollista kehittää ja tarkastella seuran toimia, jotka vievät heitä kohti tavoitetta. Tähän *Pelaaja Ensin*–kyselyn vastauksia ja seuratoimijoiden haastatteluista ilmi käyneitä toimintatapoja, on hyvä käyttää.

Tutkimuksessa käytettiin niin kvantitatiivista kuin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kananen (2008a, 11) esittää, että kvantitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä kerätä tietoa valmiilla kysymyspattereilla tai kyselyillä. Lisäksi Heikkilä (2008, 16) toteaa menetelmän edellyttävän riittävän suurta ja kattavaa otosta, jotta yksityiskohtainen sattumanvaraisuus häviää, ja että ryhmien ja tilanteiden välillä voidaan havaita eroja. Kyselyyn vastasi verrattain vähän junioreita. 37 seuran kohderyhmään kuuluvista junioreista 73 suoritti kyselyn loppuun. Keskiarvollisesti vastaajia per seura oli 1,97. Tutkimuksessa mukana olevissa seuroissa vastaajia oli neljästä kahdeksaan.

Vähäinen vastaajamäärä 15–17-vuotiaiden harrastepelaajien joukossa ei tullut yllätyksenä. *Urheiluseurat 2010-luvulla* –julkaisun mukaan 13 ikävuodesta alkaen harrastajamäärä seuroissa laskee merkittävästi aina 17 ikävuoteen asti. Kun tutkimuksen vastaajiksi rajattiin vielä pelkästään harrastepelaajiksi itsensä määrittelevät, oli kohderyhmä lähtökohtaisesti jo todella pieni. Rajatun kohderyhmän myötä syntyi jopa 50% ero tutkimukseen mukaan päätyneiden seurojen vastaajien määrässä. Tämän vaikutusta pelaajilta saatuihin tuloksiin ei sovi unohtaa. Tulevaisuudessa lähemmässä tarkastelussa olevien seurojen junioreille olisi tehokkaampaa toteuttaa kysely henkilökohtaisesti. Erillisenä asiakastytyväisyyskyselynä tehty tutkimus, jonka seurat valikoituivat *Pelaaja Ensin* –kyselyn avulla, lisäisi oletettavasti vastaajamäärää ja sitä myötä tutkimuksen luotettavuutta.

Golfliitto toteutti *Pelaaja Ensin* -asiakastytyväisyyskyselyn kesän ja syksyn 2015 aikana. Rope & Pöllänen (1998, 85) mukaan, asiakastytyväisyyttä selvittäessä tiedonkeruun täytyy täyttää tietyt vaatimukset: tutkimus pitää olla helposti toteutettavissa, tärkeimmät tekijät pitää olla mitattavissa, taloudellisesti mahdollinen toteuttaa ja asiakaslähtöinen, helposti vastattava kysely. Tutkimukseen vastattiin sähköisesti, mikä oli alustavasti yksi kyselyn vahvuuksia. Viättäväthän *Nuoria liikkeellä - Nuorten vapaa-aikatutkimus 2013* mukaan 15–19-vuotiaista nuorista 94% viettää aikaa tietokoneella vähintään tunnin päivässä. Kohderyhmänä kuitenkin 15–17-vuotiaat eivät ole optimaalisin vastaamaan asiakastytyväisyyskyselyyn. Seurat, jotka ovat olleet *Pelaaja Ensin* -asiakastytyväisyyskyselyssä mukana, ovat ostaneet sen Golfliitolta. Lisäksi tutkittavalle kohderyhmälle oli heille kohdennettu kysymyspatteristo.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia onko tämän opinnäytetyön tulosten, arvioinnin ja johtopäätösten pohjalta tehty seuroissa minkäänlaisia toimenpiteitä. Onko esimerkiksi havaittu joidenkin osa-alueiden vajavaisuuksia tai panostettu entistä enemmän jo valmiiksi toimiviin käytänteisiin. Tämän jälkeen asiakastyytyväisyyskyselyn periaatteiden mukaisesti, tasaisin väliajoin toteutettu kysely avaisi, ovatko mahdolliset seurojen toimintatapamuutokset vaikuttaneet junioreiden vastauksiin positiivisesti tai negatiivisesti. Tutkimustuloksista saatua tietoa voidaan pitää pohjana tuleville jäsenkyselyille.

Voi pohtia myös mikä merkitys tutkimustuloksissa oli sillä että haastatteluosuuteen valittiin aktiivisimmin vastanneet seurat. Todennäköisesti näillä seuroilla on halu kehittää omaa junioritoimintaa eteenpäin ja laatusuraprojektissa olevilla seuroilla on selkeä toimintasuunnitelma olemassa ja joitakin toimia on varmasti ehditty tehdä muutaman vuoden aikana junioritoiminnan parantamiseksi. Näiden seurojen tarjoama toiminta on siis oletettavasti keskiarvoa tasokkaampaa. Sopii myös olettaa kyselyyn vastanneiden junioreiden olevan aktiivisesti mukana seuratoiminnassa ja kuuluvan seuratoimintaan sitoutuneisiin golfinpelaajiin. Tuloksiin näiden seikkojen on olettava vaikuttavan positiivisesti, sillä usein tyytymättömimmät jäävät pois seuran tarjoamasta toiminnasta jo varhain. Sitoutuneimmat pelaajat ovat usein myös vaativampia ja tietoisia kehityskohteista.

Seurojen toimihenkilöiden haastatteluista nousi esille hyviltä kuulostavia toimintatapoja. Ne eivät kuitenkaan aina peilautuneet juniorien vastauksiin, vaikka seurat saivatkin yleisesti hyviä arvioita. Voikin siis pohtia ovatko seurojen toimintatavat niin toimivia kuin seurat ajattelevat ja ovatko haastateltavat nostaneet esille vain kokemiaan positiivisia toimintatapoja. Haastattelun ohjeistuksessa pyydettiin miettimään niin positiivisesti, kuin negatiivisesti vastauksiin vaikuttavia toimintatapoja. Ronkainen ym. (2011,82.) kuitenkin esittävät kvalitatiivisen tutkimuksen laadukkuuden korostuvan enemmän tutkimusprosessissa, kuin tulosten laadukkuudessa, erittäin joustavien tutkimuskäytänteiden takia. Yksilön oman kokemuksen korostuessa, avautuu sitä myötä enemmän tilaa vastausten varioimiseen ja omien käsitysten esittämiseen.

Lisäksi voi miettiä mihin seurojen juniorit pohjaavat kokemuksensa esimerkiksi junioritoiminnan hauskuudesta, monipuolisuudesta tai esimerkiksi tyytyväisyytensä valmentajaan. Ovatko he tyytyväisiä valmentajaansa jos näillä on viimeisimmät opetusvälineet, lyöntianalysointorit ja paljon mainetta hyvänä valmentajana, vai syntyykö tyytyväisyys muista tekijöistä. Rope & Pöllänen (1998, 58.) toteaa jokaisella olevan kuitenkin omakohtainen mielikuva tyytyväisyydestä. Toinen voi kokea harjoitteen äärettömän hauskaksi ja mielenkiintoiseksi, toinen puolestaan todella tylsäksi ja puuduttavaksi. Kilpapelajaat tekevät harjoitteita monesti oman mukavuusalueensa ulkopuolella kehittyäkseen yhä paremmiksi.



Tylsät ja puuduttavatkin harjoitteet kuitenkin hyväksytään osaksi kehityspolkua, jota kuljetaan saavuttaakseen tavoitteensa. Harrastepelaajat saattavat kokea samat harjoitteet myös tylsiksi, mutta he eivät usein näe näitä osana omaa kehityspolkua, eivätkä siten pidä harjoitusta kehittävänä, vaan kokevat sen yksinkertaisesti tylsänä ja motivaatiota laskevana. Tässä tilanteessa korostuu oikeanlaisten harjoitteiden suunnittelu juuri kyseistä kohderyhmää vastaavaksi.

Esille nousseet tulokset ja toimivat käytänteet ovat seuroille todennäköisesti tuttuja ja jollain tasolla tiedostettuja asioita. Kuinka tästä opinnäytetyöstä saadaan suurin hyöty irti, nousee haasteeksi. Seuroissa on tehty pitkän aikavälin suunnitelmat oman toiminnan kehittämiseen ja oletettavasti joitakin toimia tavoitteiden saavuttamiseksi. Seurojen olisikin hyvä tarkastella omia toimiaan niin sisäisesti kuin yhdessä Suomen Golfliiton kanssa ja arvioida tämän opinnäytetyön myötä esille nousseita käytänteitä. Opinnäytetyössä esitettyn *Pelaaja Ensimmäisen* -kyselyn, 15–17-vuotiaille junioreille kohdennetun osion tuloksiin tulee tutkimukseen vastanneiden määrästä johtuen suhtautua myös kriittisesti. Laajat toimintatapamuutokset tämän tutkimuksen pohjalta on mietittävä tarkkaan, vaikka oletettavaa on että muutokset vaikuttaisivat positiivisesti myös muiden, kuin harrastajajunioreiden kokemaan tyytyväisyyteen seurassa. *Pelaaja Ensimmäisen* -kyselyn muulle jäsenistölle suunnatussa osiossa vastausmäärät olivat huomattavasti korkeampia.

Juniorina golfseurassa olemisen hauskaksi kokeneissa seuroissa oli järjestetty useita eritasoisille suunnattuja harjoitusryhmiä, harjoittelijoilla oli mahdollisuus valita itselle sopiva ryhmä, säännölliset harjoitusajat, valmentajien tai ohjaajien lajirajat ylittävät tietotaito ja useamman valmentajan tai ohjaajan harjoituksissa mukana oleminen. Uusien kaveruus-suhteiden muodostumiseen harjoituksissa on oletettavasti vaikuttanut tavallisista golfin lajiharjoittelusta poikkeava ulkopuolinen tekeminen, jossa irtaannutaan kokonaan lajiympäristöstä. Sen tarkoituksena ei ole toimia oheisharjoituksena vaan hauskanpitoa ja seuralaisiin tutustumisena. Harjoitusryhmäläisten kanssa laskettelemaan lähteminen on täysin erilaista tekemistä kuin esimerkiksi oheisharjoitukset liikuntasalissa. Lisäksi toisten lajien lajikokeilut ovat nousseet esille edesauttavina tekijöinä. Uusien ystävien saaminen vaikuttaa varmasti hauskuuteen olla juniori golfseurassa.

Kilpailemisen hauskuuteen vaikuttavia tekijöitä tutkimuksen mukaan olisi palkintojen määrä ja arvo, kuitenkin niin että niitä jaettaisiin muilla, kuin kilpailullisilla perusteilla. Lisäksi maksuttomat tapahtumat, jotka sisältävät oheisohjelmaa ja jonka osallistujat eivät rajoitu pelkkiin oman seuran junioreihin nousivat esille. Kilpailemisessa on monelle nuorelle iso kynnys. Moni ei halua kokea pettymyksen tunnetta ja niinpä sitä vierastetaan, jopa ää-

neen sanomatta. Olisikin tärkeää luoda kilpailemisesta ja kisailemisesta mielekästä ja mukaansatempaavaa, sillä jokaisen seuran harjoituksissa sitä kuvailtiin olevan.

”Seuravalmennus tekee minusta paremman golfin pelaajan” –kohdassa hyvien arvioiden taustalta nousi esiin riittävä määrä ohjaajia/valmentajia per ryhmä. Kuitenkin ohjaajien laadukas toiminta ja sitoutuneisuus harjoitustoimintaan ovat avainasemassa. Tästä syntyy myös johdonmukaisuutta harjoituksiin, jotka kehittävät junioreita eteenpäin. Ei sovi unohtaa myöskään ohjaajien ja valmentajien ammattitaidon merkitystä tämän kysymyksen kohdalla. Lisäksi muiden lajien ohjaajakoulutuksen käyneiltä löytyy varmasti uusia näkökulmia harjoitteluun, erilaisia ajatuksia perusliikunnan toteuttamiseen ja monipuolista tietotaitoa, jota olisi hyvä käyttää hyödyksi harjoittellessa. Nämä tekijät ovat vahvasti sidoksissa myös valmennuksen tyytyväisyyteen.

Seuran junioritoiminta koettiin hauskaksi kun muissa lajeissa koulutettuja ohjaajia oli mukana seuratoiminnassa. Lisäksi ympärivuotiset iltatapahtumat junioreille korostuivat haastatteluissa. Tämän avulla pystytään esimerkiksi pitämään kontakti junioreihin läpi vuoden ja pidettyä heidät sitoutettuina seuran toimintaan. Lisäksi golfmentaliteetista poikkeavat harjoitukset ja uusien lajien kokeilu, junioreille suunnattu taukotila tai juniorinurkkaus klubitallolla ja aktiivinen yhteistyö lähiseurojen kanssa nousivat hyviä arvioita saaneiden seurojen toimintatavoista esille. Samat toimintatavat heijastuvat junioritoiminnan monipuoliseksi ja vaihtelevaksi kokemiseen. Seurat, joiden juniorit kokivat junioritoiminnan olevan hauskaa, kokivat sen myös olevan monipuolista ja vaihtelevaa.

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WS Bookwell Oy. Juva.

Forsman, H & Lampinen, K. 2008. Laatua käytännön valmennukseen. 1. painos. VK-Kustannus Oy. Lahti.

Golfpiste 2009. Aloita golf. Green card ja tasoitus. Luettavissa:  
<http://golfpiste.com/aloittelijanopas/>. Luettu: 12.10.2015

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kananen, J. 2008a. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä

Kananen, J. 2008b. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulujen julkaisuja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kangasniemi, E & Övermark, S. 23.9.2015. Kilpailusihteeri & Nuorisovastaava. Suomen Golfliitto. Haastattelu. Helsinki.

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Mäenpää & Korkatti. SLU 2012. Suomen Liikunta ja Urheilu ry. Urheiluseurat 2010-luvulla. Ajatuksia seurojen kehittymisestä ja kehittämisestä. SLU julkaisusarja 1/2012. Sporttipaino oy. Helsinki. Luettavissa:  
<http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiZlsljwMTQvMDQvMTcvMTRfMjlfMTZfNDI1X1VyaGVpbHVzZXVyYXRfMjAxMF9sdXZ1bGxhLnBkZiJdXQ/Urheiluseurat%202010-luvulla.pdf>. Luettu: 17.11.2015.

Nordqvist, A. 8.4.2016. Seurakonsultti. Suomen Golfliitto. Sähköposti

Nuoria liikkeellä – Nuorten vapaa-aikatutkimus 2013. Vapaa-aika ja harrastukset. Ruutu-aika. Luettavissa: [https://issuu.com/tietoanuorista/docs/nuorten\\_vapaa-aikatutkimus\\_2013](https://issuu.com/tietoanuorista/docs/nuorten_vapaa-aikatutkimus_2013). Luettu: 28.2.2015.

Pohjola, P. 2015. Seuratoiminnan kehittäminen. Oheismateriaali haastattelussa 17.11.2015.

Puronaho, P. 17.11.2015. Organisaation- ja seuratoiminnan kehittäjä. PP Kehitys. Haastattelu. Hämeenlinna.

Ronkainen, S. Pehkonen, L. Lindblom-Yläne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. 1. painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.

SGL 2010. Suomen golfin strategia 2020. Painopistealueet ja tavoitteet. Luettavissa: <http://www.golf.fi/documents/10162/17421/Suomen+golfin+strategia+2020.pdf>. Luettu: 20.9.2015

SGL 2012. Kansallinen Juniorigolfohjelma 2012-2014. Golfharjoittelun filosofia ja monipuolinen harjoittelu. Kehityksen virstanpylväät. Luettavissa: <http://www.golf.fi/documents/10162/187993/opas-golfia-lapi-elaman-spreads-1.1.pdf>. Luettu: 18.11.2015

SGL 2013a. Suomen Golfliiton toimintakertomus 2013. hallituksen toimintakertomus 2013. Luettavissa: [http://www.golf.fi/documents/10162/17421/vuosikertomus\\_2013\\_web.pdf](http://www.golf.fi/documents/10162/17421/vuosikertomus_2013_web.pdf). Luettu: 20.9.2015

SGL 2013b. Seuratoiminta. Materiaalisalkku. Tutkimukset. Selvitys golfseurojen nuorisotoiminnasta 2013. Luettavissa: <http://www.golf.fi/documents/10162/607426/Selvitys+2013+raportti.pdf>. Luettu: 28.9.2015

SGL 2014. Suomen Golfliiton toimintakertomus 2014. Jäsenmäärät 31.8.2014. Luettavissa: <http://www.golf.fi/golfliitto/vuosikertomukset>. Luettu: 12.10.2015.

SGL 2015. Suomen Golfliiton kilpailutiedote 2015. Suomen Golfliiton miesten ja naisten kilpailut 2015. Luettavissa: <http://www.golf.fi/documents/10162/451ad202-9015-42a0-92aa-acc580bf9e49>. Luettu: 22.9.2015


Suomen Golfliitto 2015a. Kiertueet ja kilpailut. Maajoukkueen valintakriteerit. Luettavissa: <http://www.golf.fi/maajoukkueiden-valintakriteerit>. Luettu: 20.9.2015



## Liitteet

### Liite 1. Pelaaja Ensin –asiakastyytyväisyyskysely 15-17 –vuotiaille juniori golfinpelaajille

## JÄSENKYSELY



### Juniorit

Kuinka paljon samaa tai eri mieltä olet seuraavista väittämistä?

	Täysin eri mieltä							Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En tiedä
On hauskaa olla juniori golfseurassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen valmentajaani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut uusia ystäviä harjoituksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seuravalmennus tekee minusta paremman golfin pelaajan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On hauskaa osallistua juniorikisoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seuran junioritoiminta on hauskaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seuran junioritoiminta on monipuolista ja vaihtelevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On hauskaa olla juniori golfseurassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50%

[<< Edellinen](#)

[Seuraava >>](#)

## Liite 2. Seurojen toimihenkilöiden haastattelukysymykset

### 1. Miten kuvailisit harjoitusten ilmapiiriä?

- Miten treeneissä otetaan huomioon erilaiset oppijat, henkilöt (Ovatko kaikki juniorit samassa ryhmässä vai jaettu ryhmiin treenien sisällä, onko harjoitteet samat kaikille taitotasosta riippumatta?)
- Kuka vastaa harjoitusten sisällöstä, onko harjoitusten suunnittelussa vapaat kädet?
- Onko käytössä golfliiton juniorigolfohjelma ja siihen liittyvät tukimateriaalit?
- Onko harjoitukset luotu palvelemaan golfin tarpeita, vai mietitty myös yleisen liikunnan, nauttimisen ja viihtymisen kannalta? esim. yleisliikunta ja perusliikuntataitojen harjoittelua.

### 2. Miten harjoitusryhmät on jaettu? (ikä, sukupuoli, taitotaso), minkälaiset harjoitusryhmät seurasta löytyy?

- Kuinka monta eri harjoitusryhmää ja vaihtoehtoa junnuille?

### 3. Minkälaisia ehtoja seura asettaa juniorikilpailuihin osallistuttaessa?

- Onko esim. tukien määrä riippuvainen kilpailumenestyksestä?

### 4. Miten harjoituksissa suhtaudutaan kisailuihin ja minkälaisessa tilanteissa kilpailusta on tuotu esille? (kannustavaa vai parhaat palkitaan?)

### 5. Kuinka monta valmentajaa/ohjaajakoulutuksen käynnyttä/liikunnan tutkinnon omaavaa on mukana junnutoiminnassa yleisesti ja 15-17 vuotiaissa

### 6. Minkälaista junnuyhteistyötä teillä on lähiseurojen kanssa?

### 7. Onko junioreille suunnattuja "aktiviteettejä", "junnutiloja", teemapäiviä harjoituksissa, kisailuita, päättäjäisiä, leirejä tms..

### 8. Junioritoiminnan keskeisyys seuran tulevaisuuden visiossa tai toimintasuunnitelmassa.?

### 9. Junioribudjetin osuus seuran koko budjetista?

### 10. Mitkä ovat seuranne junioritoiminnan tavoitteet ja tarkoitus

11. Mikä on seuran junioritoimikunnan tehtävä?